



Módulo Recordatorio de citas CA

Manual de instrucciones v1.0

Polys, Inc.

3300 N. Main Street, Suite D, Anderson, SC 29621-4128

+1 (864) 642-6103

www.polys.com

©2012, Polys Inc. Todos los derechos reservados.

La información contenida en este manual se basa en la información disponible en el momento de su publicación y está sujeta a cambios sin previo aviso. La precisión y la integridad no están garantizadas o avaladas.

Ninguna parte de este manual puede ser reproducida o transmitida en cualquier forma o por cualquier medio, incluido el medio electrónico o la forma legible por máquina, sin el permiso expreso y por escrito de Polys, Inc. Las marcas o los nombres de productos son marcas comerciales de sus respectivos propietarios.

Noviembre 2012

Tabla de contenidos

PRESENTACIÓN GENERAL	5
INTRODUCCIÓN	5
CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES	5
BENEFICIOS	5
SECUENCIA DE LLAMADAS DEL RECORDATORIO DE CITAS	6
INSTALACIÓN DE LOS MÓDULOS CA	7
DESCARGA DEL KIT PARA LA INSTALACIÓN DE LOS MÓDULOS CA	7
INSTALACIÓN DEL KIT PARA LOS MÓDULOS CA	9
CONFIGURACIÓN DE LOS COMPONENTES	11
CONFIGURACIÓN DE LOS MÓDULOS CA	11
CONFIGURACIÓN DEL CLIENTE PANASONIC CA	14
CONFIGURACIÓN DEL DISPOSITIVO POLTYS	16
CONFIGURACIÓN DEL EQUIPO PBX PANASONIC	23
OBTENCIÓN DE LICENCIAS PARA LOS MÓDULOS CA	27
INTRODUCCIÓN	27
OBTENCIÓN DE LA CLAVE DE AUTORIZACIÓN	27
ACTIVACIÓN DE LOS MÓDULOS CA	29
UTILIZACIÓN DEL MÓDULO RECORDATORIO DE CITAS CA	35
CONEXIÓN AL DISPOSITIVO RECORDATORIO DE CITAS POLTYS	35
ADICIÓN / ELIMINACIÓN MANUAL DE ARTÍCULOS DE LLAMADA	38
IMPORTACIÓN DE CITAS	40
EXPORTACIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE LAS CITAS	42
INICIO DEL SERVICIO RECORDATORIO DE CITAS	44
MONITORIZACIÓN DE LA ACTIVIDAD DEL RECORDATORIO DE CITAS	45
SERVICIO DE ASISTENCIA PARA LOS PRODUCTOS	48

- Página en blanco -

Presentación general

Introducción

El **Módulo Recordatorio de citas CA** Poltys realiza llamadas salientes a los clientes y, cuando la llamada es atendida, reproduce un mensaje definido por el usuario utilizando la tecnología Text-to-Speech (texto a voz).

El Módulo Recordatorio de citas CA funciona con dispositivos Panasonic series TDE, NCP y NS1000 PBX. Incluye el Dispositivo Poltys.

Características principales

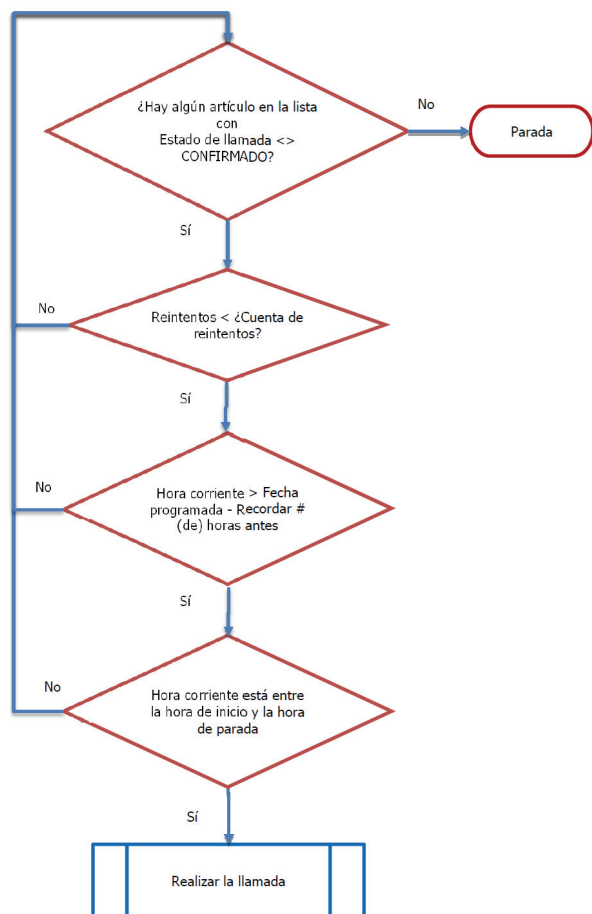
- Ejecución de llamadas salientes y reproducción para la persona llamada de mensajes pregrabados o uso de la tecnología Text-to-Speech (texto a voz).
- Si la llamada no es atendida, reintenta
- Si se conecta un contestador automático, deja un mensaje
- Puede dejar mensajes en diferentes idiomas
- Tiene interfaz de usuario en inglés, alemán, español

Beneficios

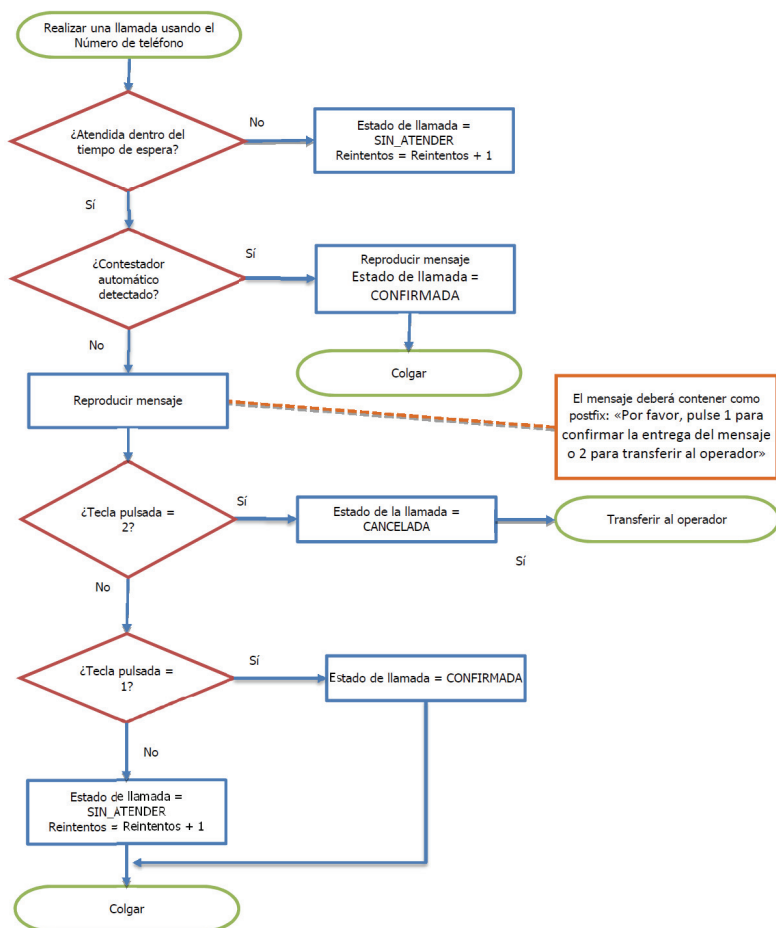
- Minimiza las cancelaciones
- Reduce los casos de no presentación
- Ahorra el tiempo del personal
- Mejora la satisfacción del cliente

Secuencia de llamadas del recordatorio de citas

Procedimiento principal



Procedimiento de realización de la llamada



Instalación de los módulos CA

En esta sección se tratan los siguientes temas:

- [Descarga del kit para la instalación de los módulos CA](#)
- [Instalación del kit para los módulos CA](#)

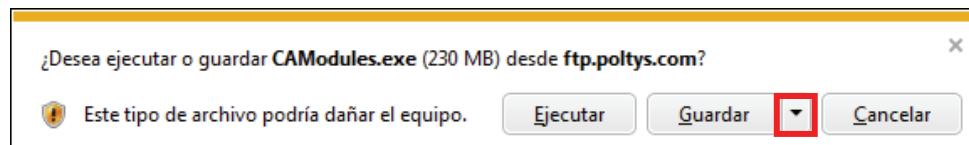
Descarga del kit para la instalación de los módulos CA

Para descargar el kit para la instalación de los módulos CA

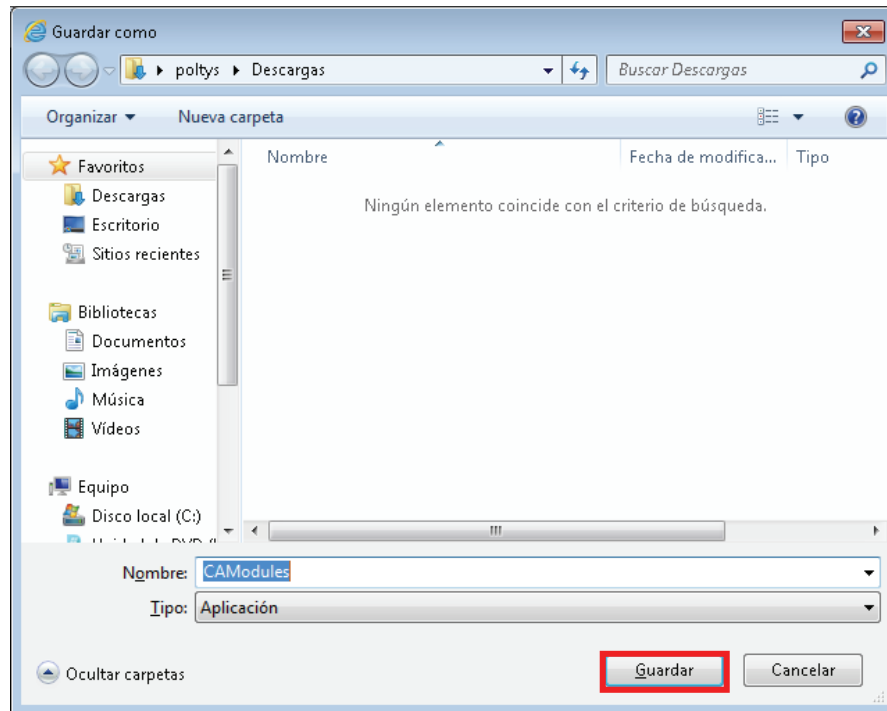
1. Ir a <ftp://CAModules.polty.com:cre4aVaSuit@ftp.polty.com> utilizando el navegador web de su elección.
2. Aparecerá el contenido del directorio Poltys FTP.



3. Haga clic en el archivo *CAModules.exe*. Una ventana de confirmación de la descarga aparecerá en MS IE. Haga clic en el botón *Save* (Guardar) y seleccione la opción *Save As* (Guardar como).



4. Aparecerá la ventana *Save As* (Guardar como). Seleccione un directorio local y haga clic en el botón **Save** (Guardar).

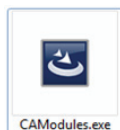


Instalación del kit para los módulos CA

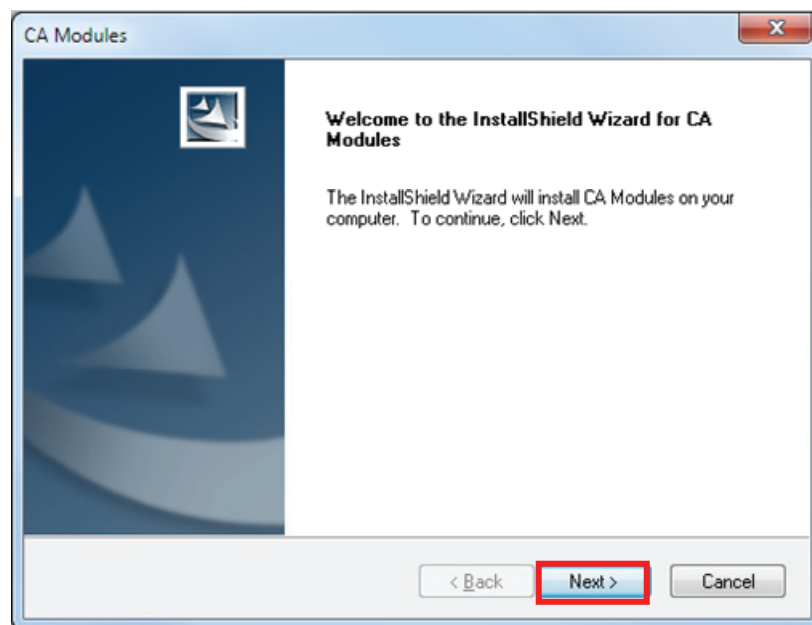
El kit de los módulos CA se debe instalar en todos los PCs que ejecutan el programa Panasonic CA Client (Cliente Panasonic CA).

Para instalar el kit para los módulos CA

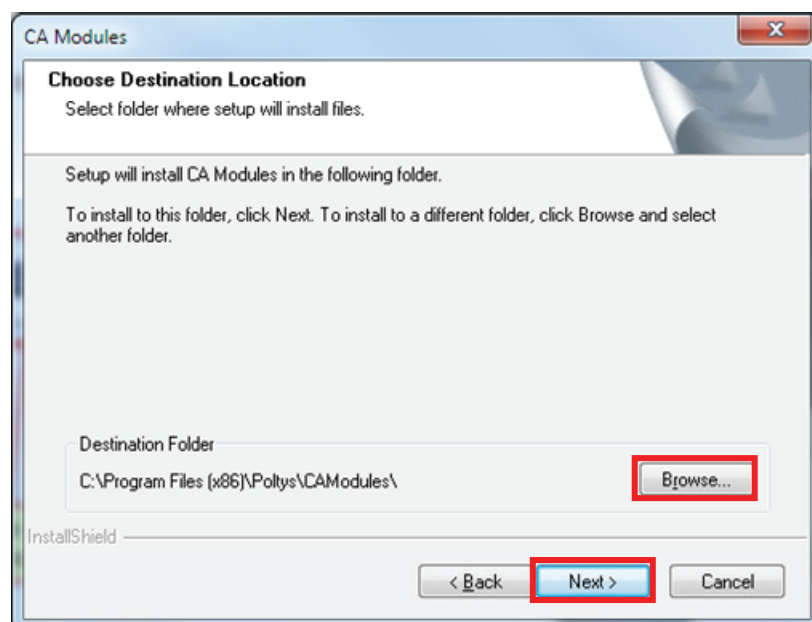
1. Haga doble clic en el icono del kit para instalar los Módulos CA.



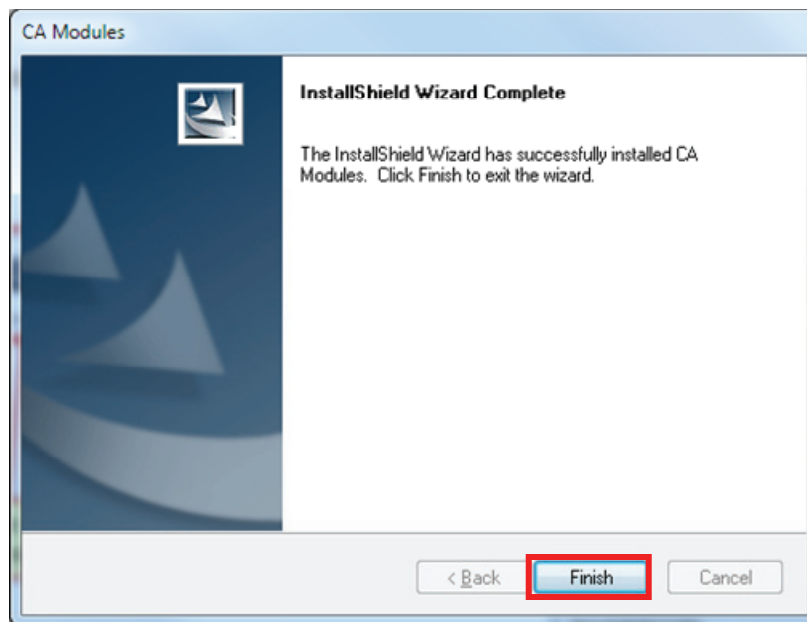
2. En la ventana principal aparecerá el asistente de instalación. Haga clic en el botón **Next** (Próximo).



3. Seleccione el directorio de destino haciendo clic en el botón **Browse...** (Navegar) y, finalmente, haga clic en el botón **Next** (Próximo).



4. La instalación finaliza. Haga clic en el botón **Finish** (Terminar).



Configuración de los componentes

En esta sección se presentan los siguientes temas:

- [Configuración de los Módulos CA](#)
- [Configuración del Cliente Panasonic CA](#)
- [Configuración del Dispositivo Poltys](#)
- [Configuración del equipo PBX Panasonic](#)

Configuración de los Módulos CA

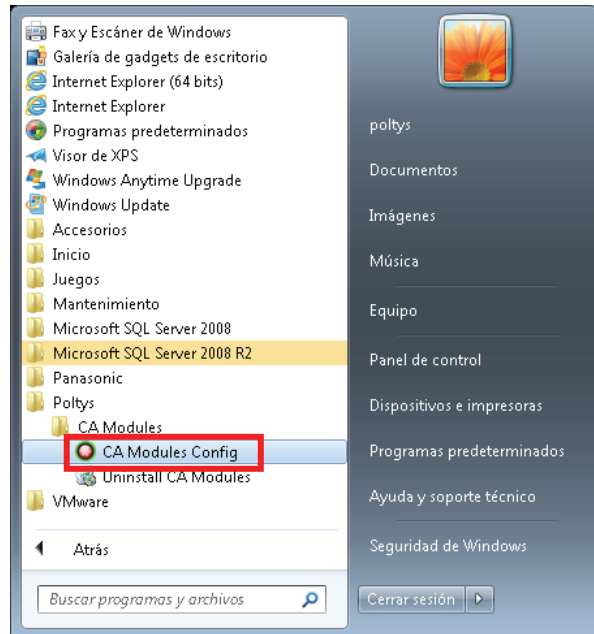
Los Módulos CA y el Cliente Panasonic CA deben conectarse al mismo servidor Panasonic CA.

Para configurar los Módulos CA

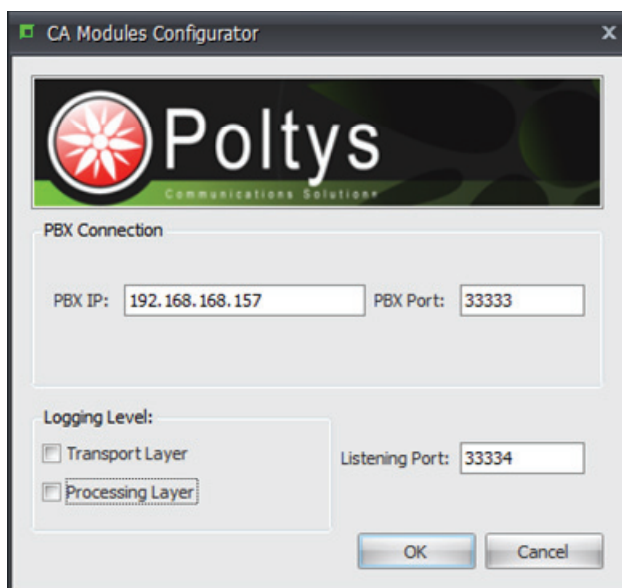
1. Haga clic en el botón **Start** (Iniciar) de **Windows**.



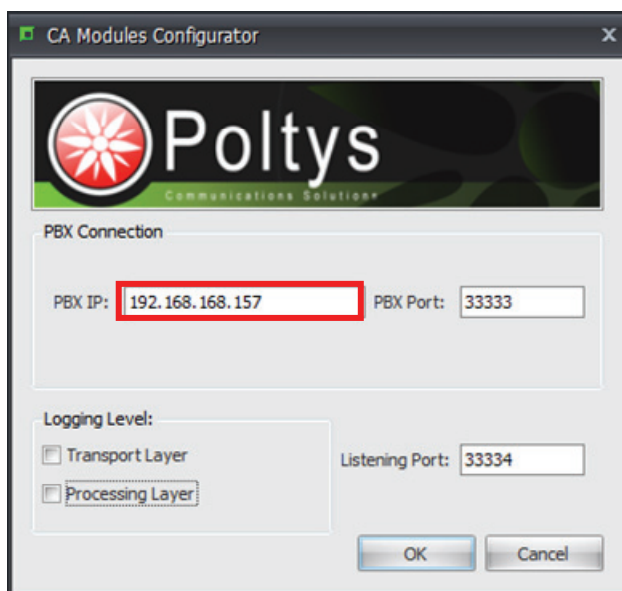
2. Seleccione *All Programs | Poltys | CA Modules | CA Modules Config* (Todos los programas | Poltys | Módulos CA | Config. Módulos CA).



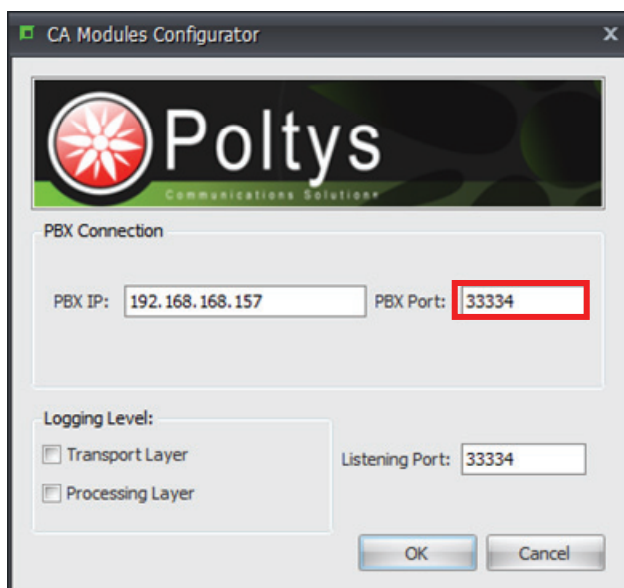
3. La ventana *CA Module Configurator* (Configurador Módulos CA) aparece.



4. Introduzca la dirección IP del servidor CA.

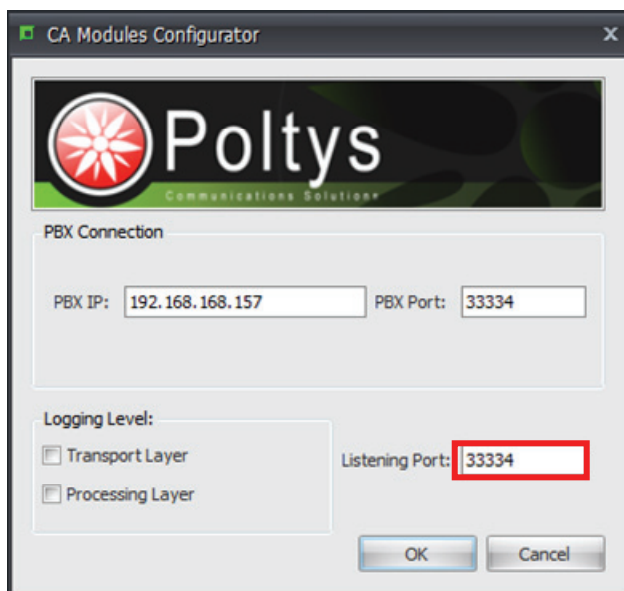


5. Establezca el puerto del Servidor CA a 33334.



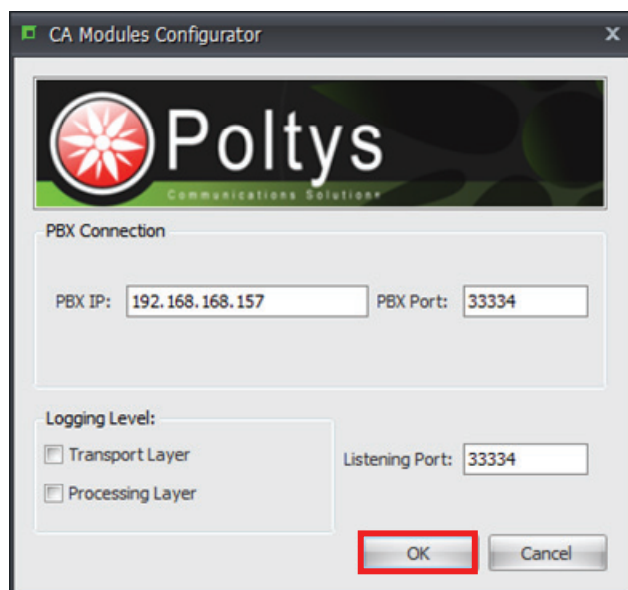
The screenshot shows the 'CA Modules Configurator' window. At the top is the Poltys logo. Below it is the 'PBX Connection' section with two text boxes: 'PBX IP:' containing '192.168.168.157' and 'PBX Port:' containing '33334'. The 'PBX Port' box is highlighted with a red rectangle. Below this is the 'Logging Level' section with two checkboxes: 'Transport Layer' and 'Processing Layer', both of which are unchecked. To the right of these checkboxes is a 'Listening Port:' text box containing '33334'. At the bottom right are 'OK' and 'Cancel' buttons.

6. Asegúrese de que el *Listening Port* (Puerto de escucha) se establece a 33334.



This screenshot is identical to the previous one, showing the 'CA Modules Configurator' window. In this view, the 'Listening Port:' text box, which contains the value '33334', is highlighted with a red rectangle. All other elements, including the Poltys logo, PBX Connection fields, and Logging Level options, remain the same.

7. Haga clic en el botón **OK** para que los cambios tengan efecto.



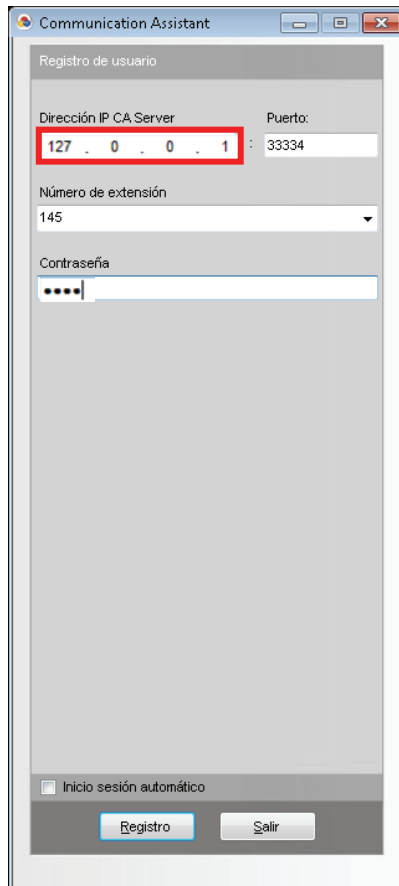
Configuración del Cliente Panasonic CA

Para configurar el Cliente Panasonic CA

1. Inicie el programa Cliente Panasonic CA



2. Configure la *IP Address of CA Server* (Dirección IP del servidor CA) como *localhost* (es decir, 127.0.0.1).



The screenshot shows the 'Communication Assistant' window with the 'Registro de usuario' (User Registration) tab selected. The 'Dirección IP CA Server' field is highlighted with a red box and contains the value '127 . 0 . 0 . 1'. The 'Puerto' field contains '33334'. The 'Número de extensión' (Extension Number) dropdown menu is set to '145'. The 'Contraseña' (Password) field is masked with four dots. At the bottom, there is an unchecked checkbox for 'Inicio sesión automático' (Automatic login) and two buttons: 'Registro' (Register) and 'Salir' (Exit).

3. Configure *Port* (Puerto) como *CA Modules Listening Port* (Puerto de escucha de los Módulos CA) (es decir, 33.334).
4. Seleccione *Extension Number* (Número de extensión), introduzca *Password* (Contraseña) y haga clic en el botón **Login** (Inicio de la sesión). El Cliente Panasonic CA se conecta al Servidor CA como de costumbre.

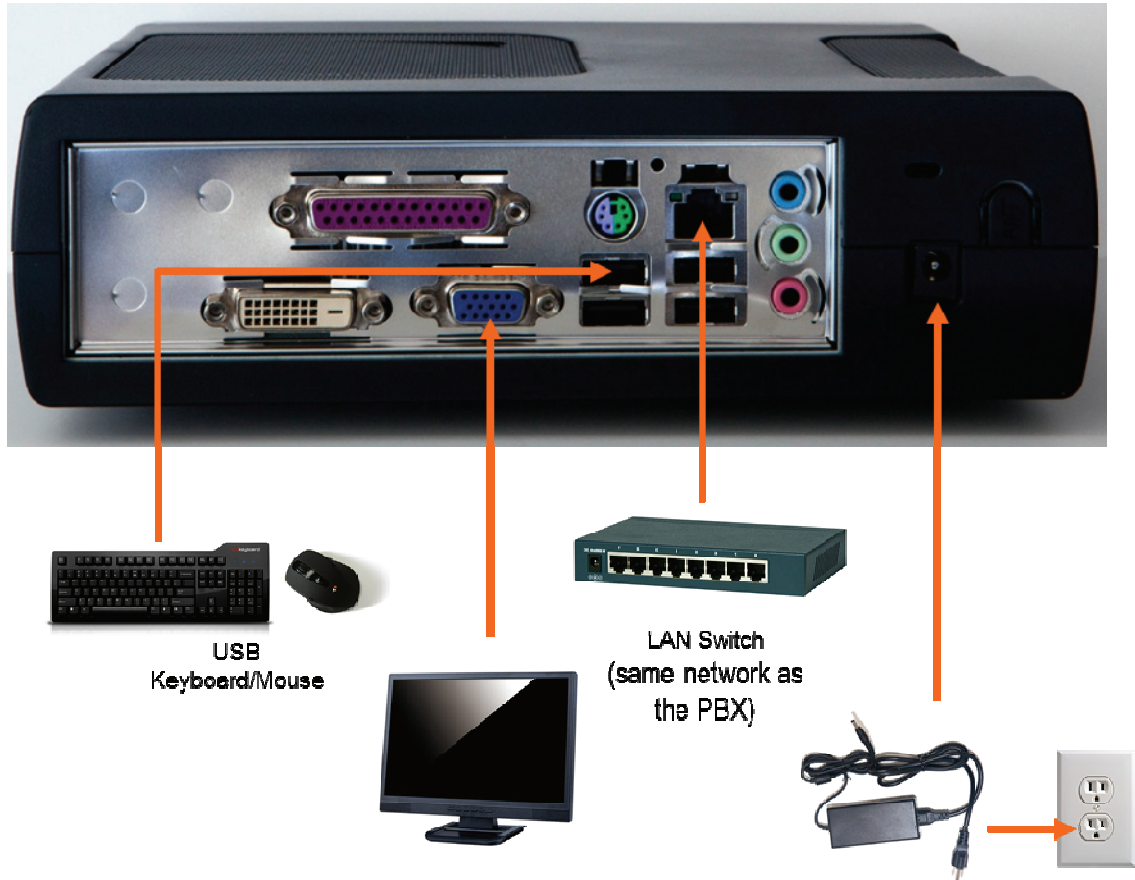
Configuración del Dispositivo Poltys

El Dispositivo Poltys se entrega con el Servidor de recordatorio de citas preinstalado y configurado con obtención de direcciones IP desde un servidor DHCP.

Encuentre la dirección IP del dispositivo y anótela para referencia ulterior.

Para configurar el Dispositivo Poltys

1. Conecte los aparatos al dispositivo. Asegúrese de que el Dispositivo Poltys se conecta a la misma red que el PBX Panasonic.



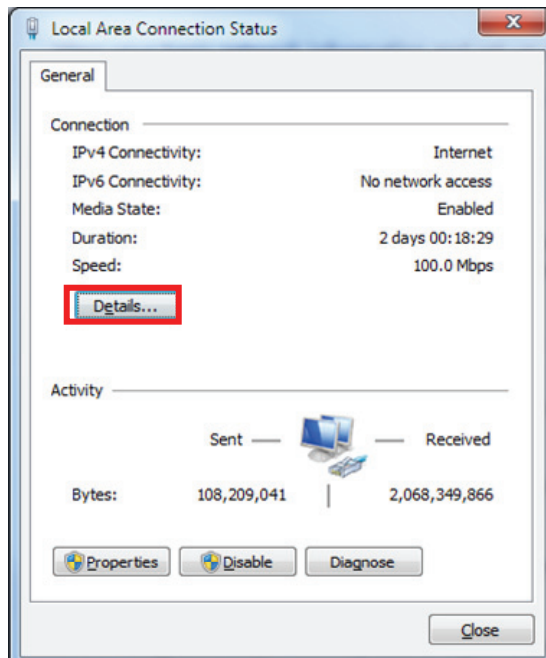
2. Encienda el aparato.
3. Inicie la sesión usando los credenciales de usuario de MS Windows proporcionados por Poltys.
4. Haga clic con el botón derecho en el icono de red en la bandeja de iconos de Windows y seleccione la opción *Open Network and Sharing Center* (Abrir el centro de redes y recursos compartidos).



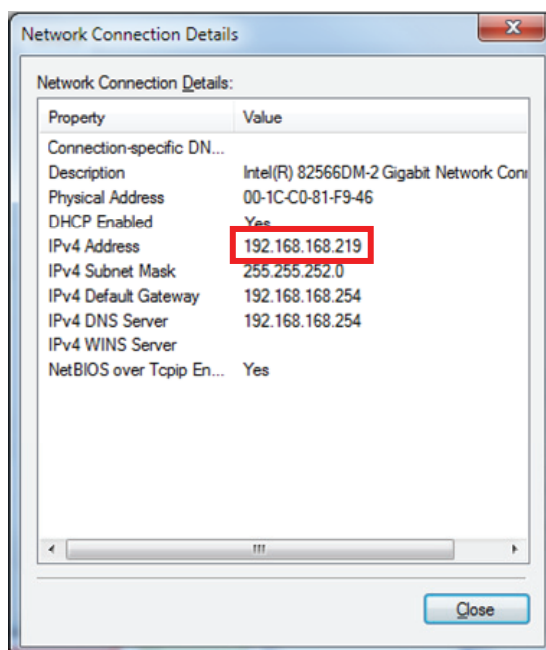
5. Seleccione *Local Area Connection* (Conexión de área local).



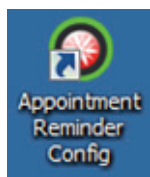
6. Aparecerá *Local Area Network Status* (Estado de la red de área local). Haga clic en el botón **Detalles** (Details).



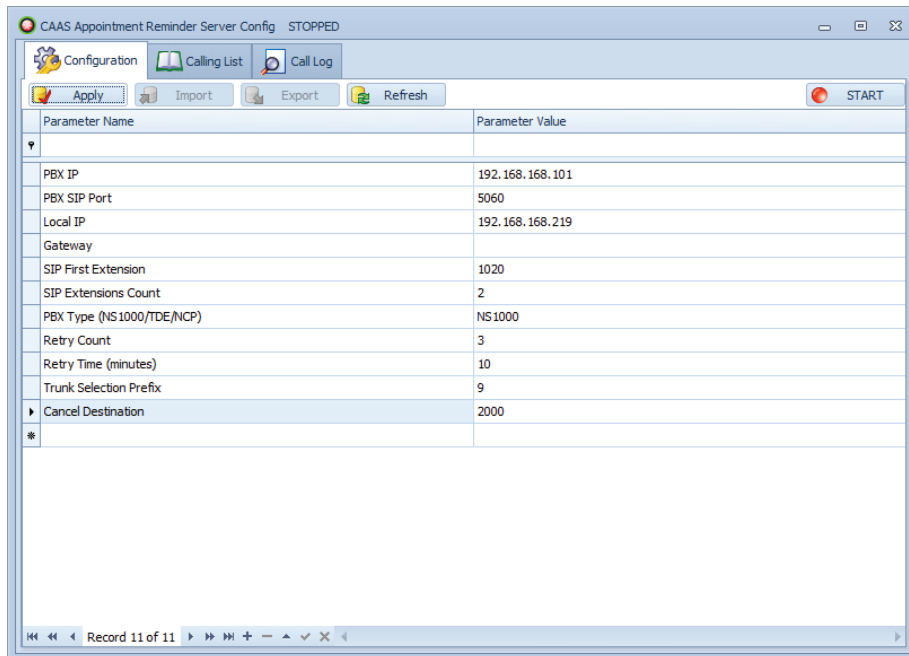
7. Aparecerá la ventana *Network Connection Details* (Detalles de conexión de la red). Anote la dirección IP para referencia ulterior.



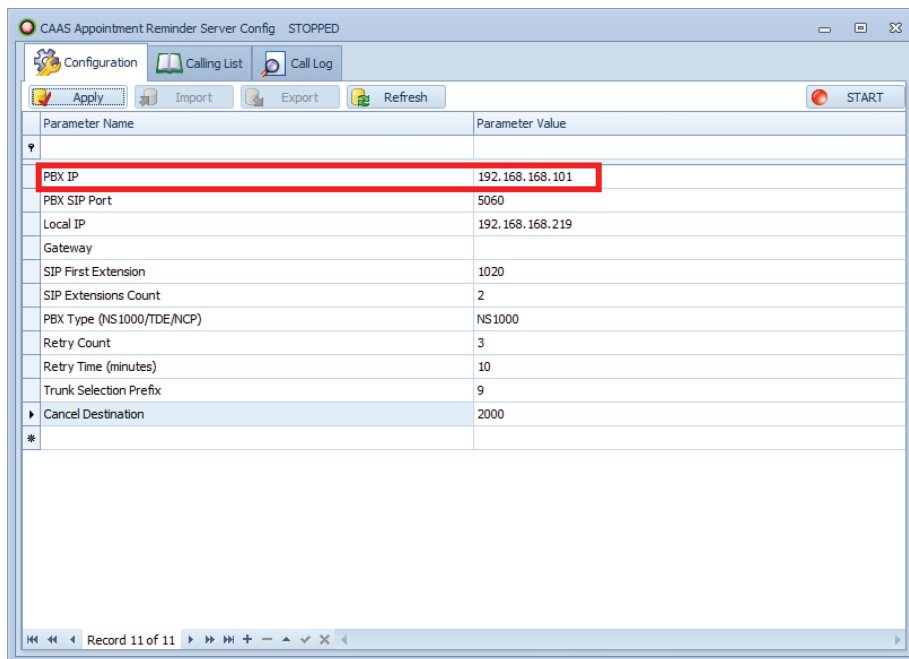
8. Haga doble clic en el icono *Appointment Reminder Config* (Configuración del recordatorio de citas) en el escritorio de Windows.



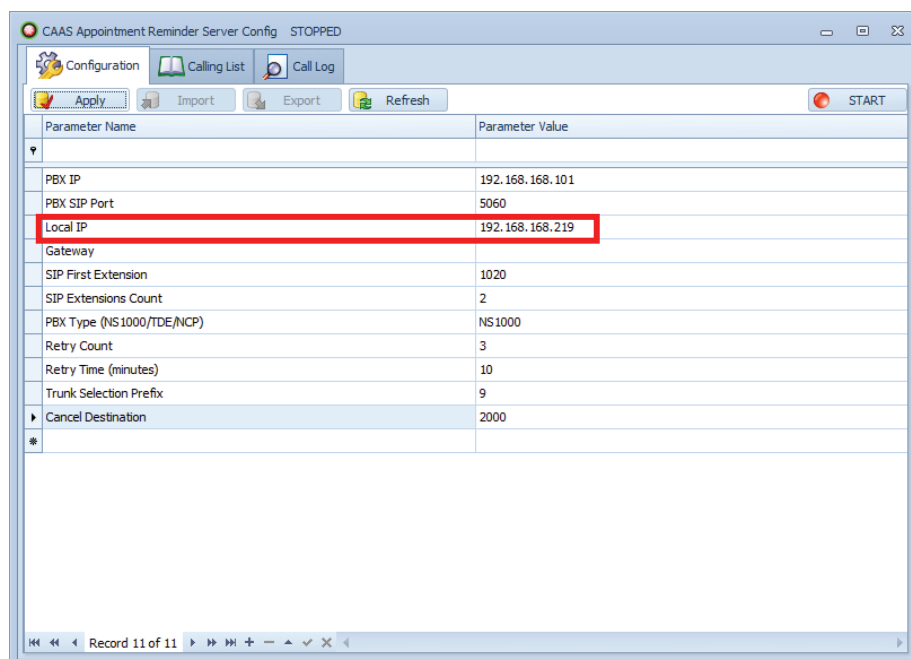
9. Aparecerá la ventana principal *Appointment Reminder Server Config* (Configuración del servidor del recordatorio de citas).



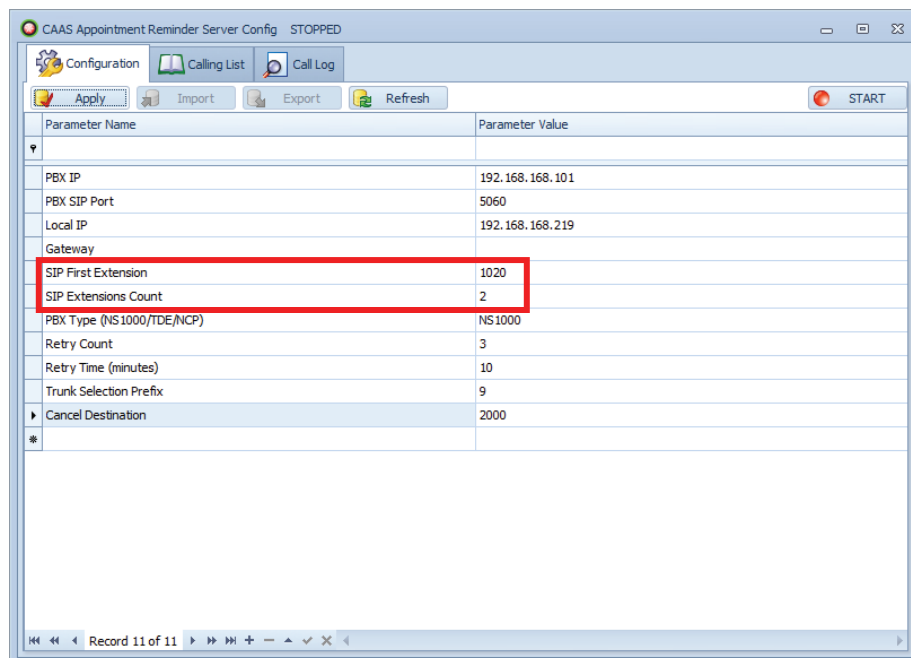
10. Configure la dirección IP del PBX Panasonic.



11. Configure la dirección IP local del Dispositivo Poltys encontrada en el paso 7.



12. El Dispositivo Poltys se conecta a las extensiones SIP del PBX Panasonic. Utiliza un intervalo compacto de extensiones SIP. Configure la primera extensión y el número de extensiones que se utilizarán por el Recordatorio de citas.



13. Establezca el Tipo de PBX al que el Dispositivo Poltys se conectará. Los valores disponibles son: NS1000, TDE, NCP.

The screenshot shows the 'Configuration' tab of the 'CAAS Appointment Reminder Server Config' window. The 'PBX Type (NS1000/TDE/NCP)' parameter is highlighted with a red box, and its value is 'NS1000'.

Parameter Name	Parameter Value
PBX IP	192.168.168.101
PBX SIP Port	5060
Local IP	192.168.168.219
Gateway	
SIP First Extension	1020
SIP Extensions Count	2
PBX Type (NS1000/TDE/NCP)	NS1000
Retry Count	3
Retry Time (minutes)	10
Trunk Selection Prefix	9
Cancel Destination	2000

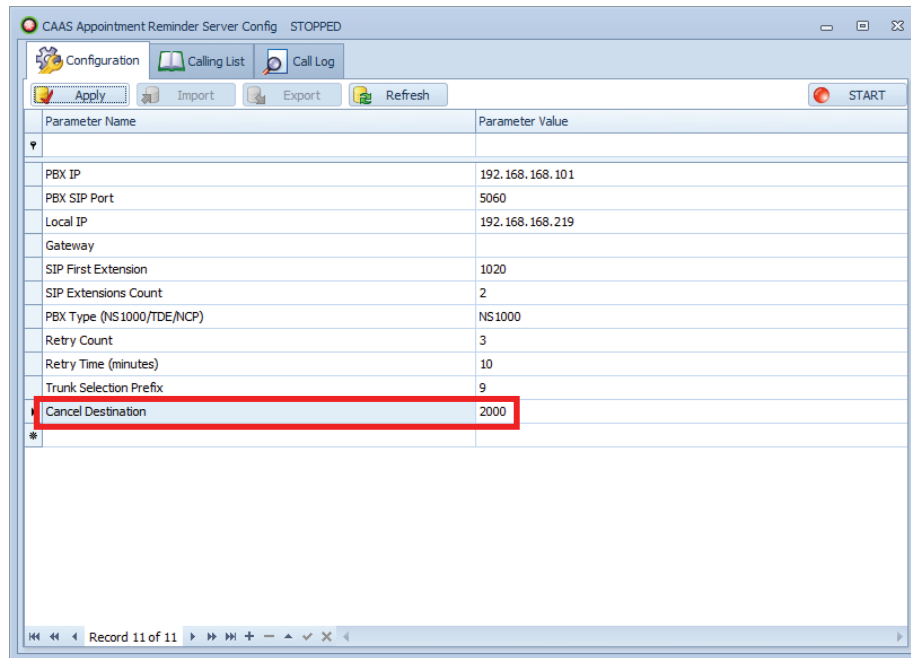
14. Ajuste los siguientes parámetros de llamada según sus necesidades:

- **Retry Count** - Número máximo de reintentos para conectarse a un destino de salida
- **Retry Time** (minutos) - El tiempo después del cual el número de destino de salida se vuelve a marcar ya que no respondió o estaba ocupado
- **Trunk Selection Prefix** - El prefijo de salida que se marca para conectarse a un tronco de salida PBX

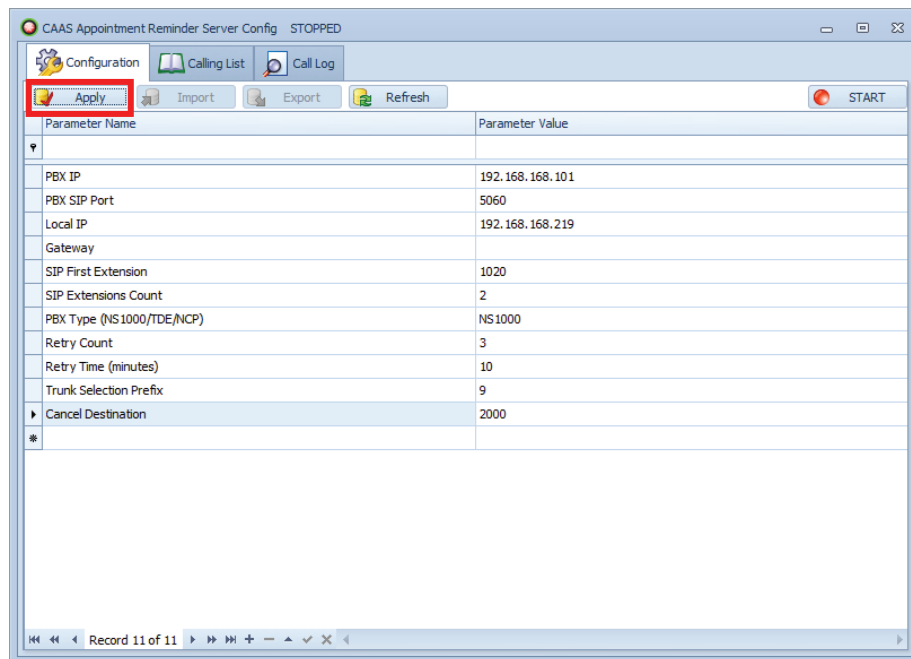
The screenshot shows the 'Configuration' tab of the 'CAAS Appointment Reminder Server Config' window. The 'Retry Count', 'Retry Time (minutes)', and 'Trunk Selection Prefix' parameters are highlighted with a red box, and their values are 3, 10, and 9 respectively.

Parameter Name	Parameter Value
PBX IP	192.168.168.101
PBX SIP Port	5060
Local IP	192.168.168.219
Gateway	
SIP First Extension	1020
SIP Extensions Count	2
PBX Type (NS1000/TDE/NCP)	NS1000
Retry Count	3
Retry Time (minutes)	10
Trunk Selection Prefix	9
Cancel Destination	2000

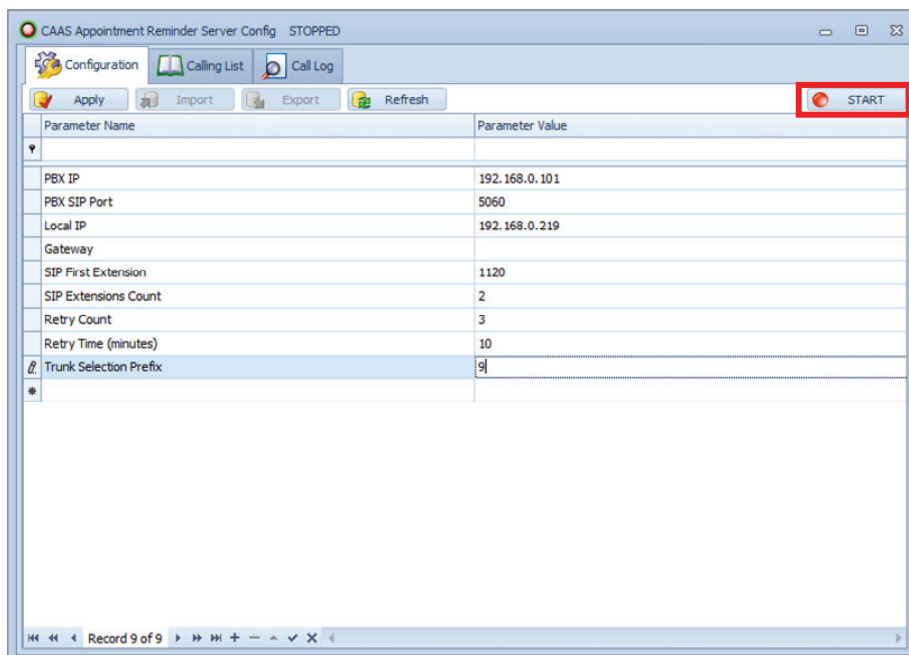
15. Configure el campo *Cancel Destination* (Cancelar destinación) como la extensión a la cual la persona llamada será transferida al pulsar el dígito 2.



16. Haga clic en el botón **Apply** (Aplicar) para que los cambios tengan efecto.



17. Inicie el Servidor del recordatorio de citas haciendo clic en el botón **Start** (Iniciar).

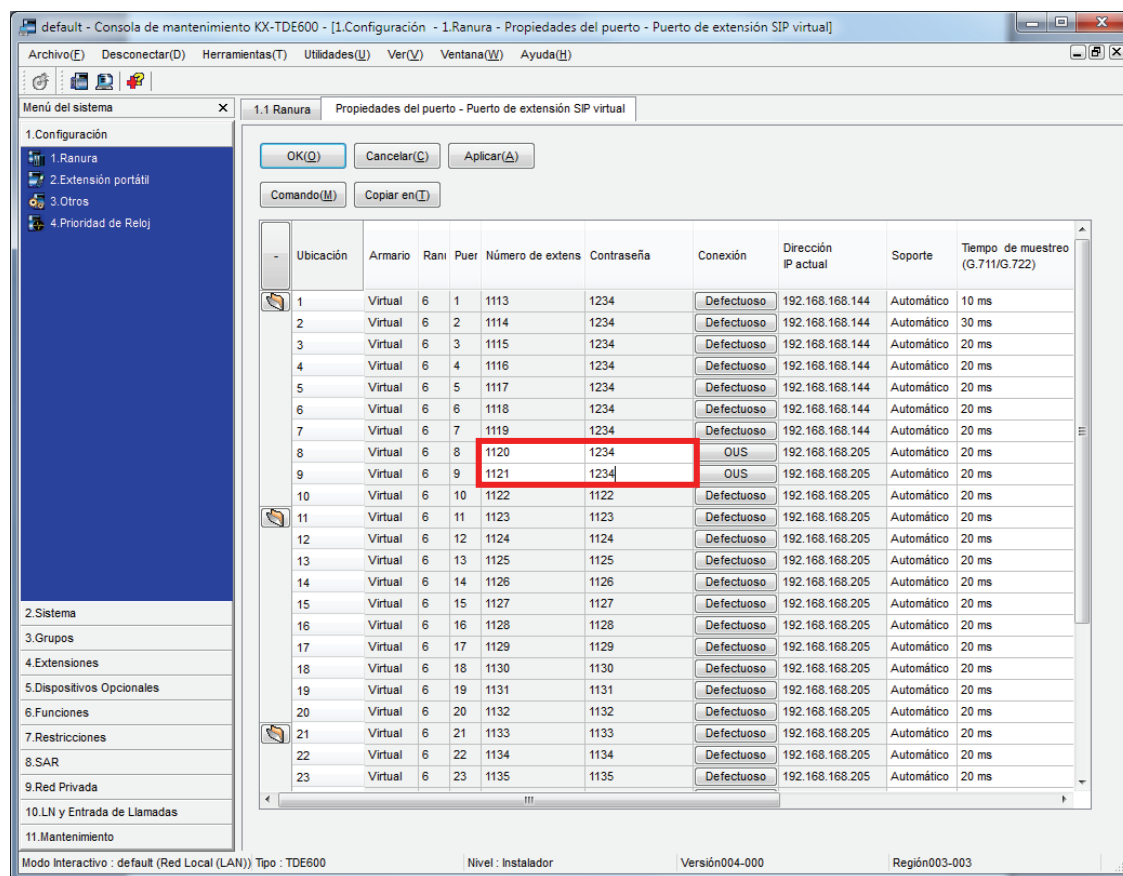


Configuración del equipo PBX Panasonic

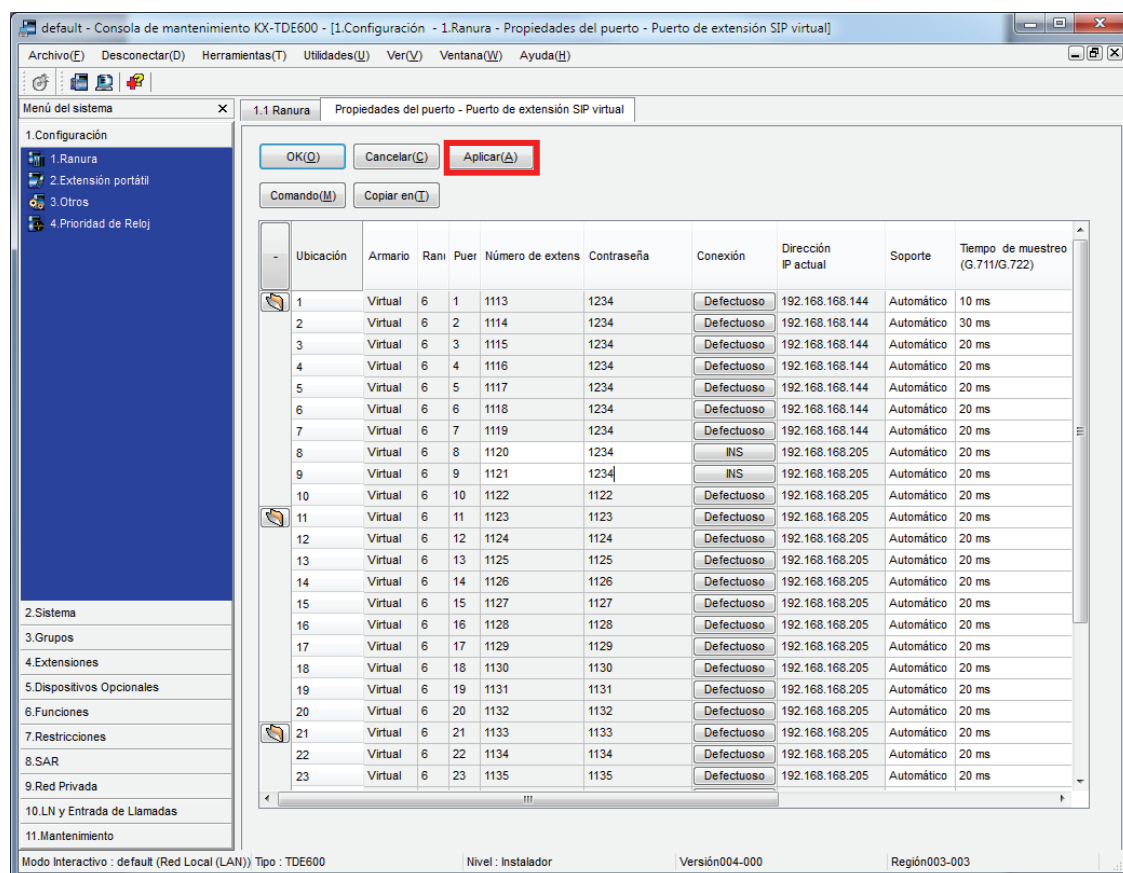
El dispositivo Recordatorio de citas se conecta al PBX Panasonic a través de un intervalo compacto de extensiones SIP. Configure el intervalo de extensiones SIP que se va a utilizar para el Recordatorio de citas utilizando la Consola de mantenimiento de Panasonic.

Para configurar el equipo PBX Panasonic

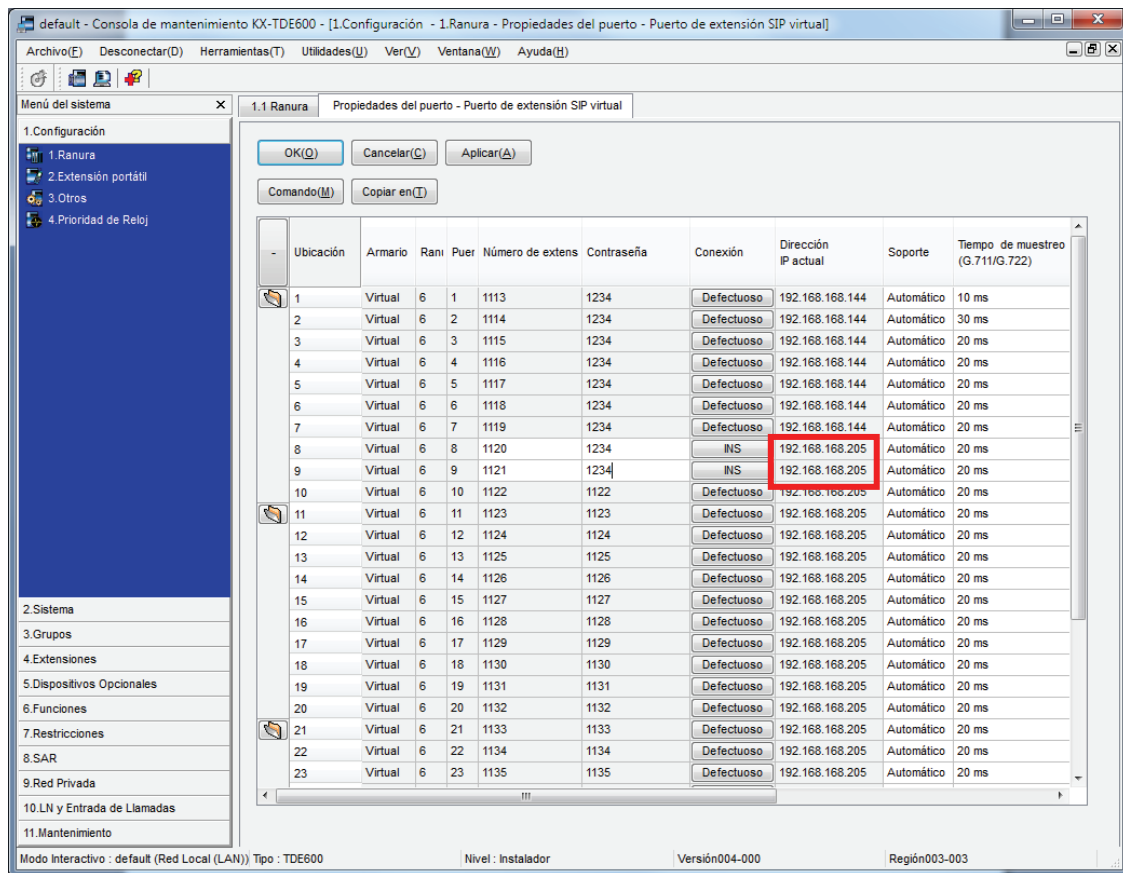
1. Configure un intervalo compacto de extensiones SIP. Ajuste la *Password* (Contraseña) a 1234.



2. Haga clic en el botón **Apply** (Aplicar) para que los cambios tengan efecto.



3. Asegúrese de que la *Current IP Address* (Dirección IP corriente) coincide con la dirección IP del Dispositivo Poltys para cada extensión SIP configurada.



The screenshot shows the 'Propiedades del puerto - Puerto de extensión SIP virtual' window. The table lists 23 virtual extensions. Extensions 1-7 and 10-23 are marked as 'Defectuoso' (Defective) with IP 192.168.168.144. Extensions 8-9 are marked as 'INS' (In Service) with IP 192.168.168.205. The IP 192.168.168.205 is highlighted in red in the original image.

Ubicación	Armario	Ran	Puer	Número de extens	Contraseña	Conexión	Dirección IP actual	Soporte	Tiempo de muestreo (G.711/G.722)
1	Virtual	6	1	1113	1234	Defectuoso	192.168.168.144	Automático	10 ms
2	Virtual	6	2	1114	1234	Defectuoso	192.168.168.144	Automático	30 ms
3	Virtual	6	3	1115	1234	Defectuoso	192.168.168.144	Automático	20 ms
4	Virtual	6	4	1116	1234	Defectuoso	192.168.168.144	Automático	20 ms
5	Virtual	6	5	1117	1234	Defectuoso	192.168.168.144	Automático	20 ms
6	Virtual	6	6	1118	1234	Defectuoso	192.168.168.144	Automático	20 ms
7	Virtual	6	7	1119	1234	Defectuoso	192.168.168.144	Automático	20 ms
8	Virtual	6	8	1120	1234	INS	192.168.168.205	Automático	20 ms
9	Virtual	6	9	1121	1234	INS	192.168.168.205	Automático	20 ms
10	Virtual	6	10	1122	1122	Defectuoso	192.168.168.205	Automático	20 ms
11	Virtual	6	11	1123	1123	Defectuoso	192.168.168.205	Automático	20 ms
12	Virtual	6	12	1124	1124	Defectuoso	192.168.168.205	Automático	20 ms
13	Virtual	6	13	1125	1125	Defectuoso	192.168.168.205	Automático	20 ms
14	Virtual	6	14	1126	1126	Defectuoso	192.168.168.205	Automático	20 ms
15	Virtual	6	15	1127	1127	Defectuoso	192.168.168.205	Automático	20 ms
16	Virtual	6	16	1128	1128	Defectuoso	192.168.168.205	Automático	20 ms
17	Virtual	6	17	1129	1129	Defectuoso	192.168.168.205	Automático	20 ms
18	Virtual	6	18	1130	1130	Defectuoso	192.168.168.205	Automático	20 ms
19	Virtual	6	19	1131	1131	Defectuoso	192.168.168.205	Automático	20 ms
20	Virtual	6	20	1132	1132	Defectuoso	192.168.168.205	Automático	20 ms
21	Virtual	6	21	1133	1133	Defectuoso	192.168.168.205	Automático	20 ms
22	Virtual	6	22	1134	1134	Defectuoso	192.168.168.205	Automático	20 ms
23	Virtual	6	23	1135	1135	Defectuoso	192.168.168.205	Automático	20 ms

Modo interactivo : default (Red Local (LAN)) Tipo : TDE600 Nivel : Instalador Versión004-000 Región003-003

- Página en blanco -

Obtención de licencias para los Módulos CA

En esta sección se presentan los siguientes temas:

- [Introducción](#)
- [Obtención de la clave de autorización](#)
- [Activación de los Módulos CA](#)

Introducción

- Los productos Panasonic CA deben estar plenamente autorizados para operar con los módulos Poltys CA.
- Los Módulo CA vienen con una licencia de prueba de 60 días instalada.
- Las licencias para los Módulos Poltys CA son individuales (seat-based).
- La obtención de las licencias para los Módulos Poltys CA se realiza mediante el uso del Portal para licencias Poltys y el Código de activación.

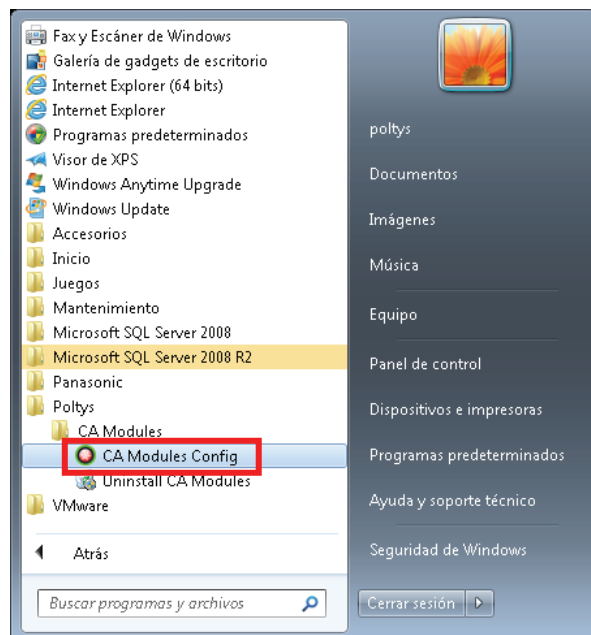
Obtención de la clave de autorización

Para obtener la clave de autorización

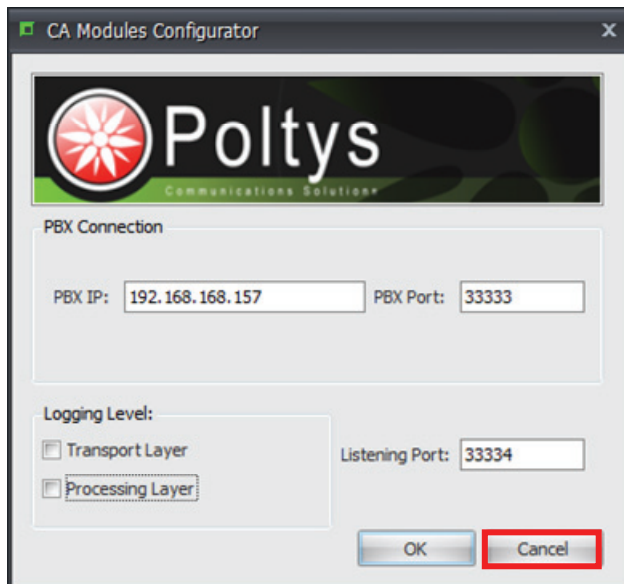
1. Haga clic en el botón **Start** (Iniciar) de **Windows**.



2. Seleccione *All Programs | Poltys | CA Modules | CA Modules Config* (Todos los programas | Poltys | Módulos CA | Config. Módulos CA).



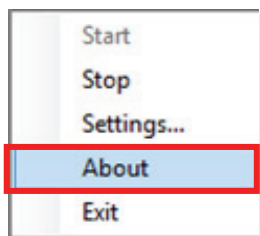
3. Aparecerá la ventana principal del *CA Module Configurator* (Configurador Módulos CA). Haga clic en el botón **Cancel** (Cancelar).



4. El icono de Configurador de Módulos CA aparece en la bandeja de iconos de Windows.



5. Seleccione la opción *About* (Sobre) del menú.



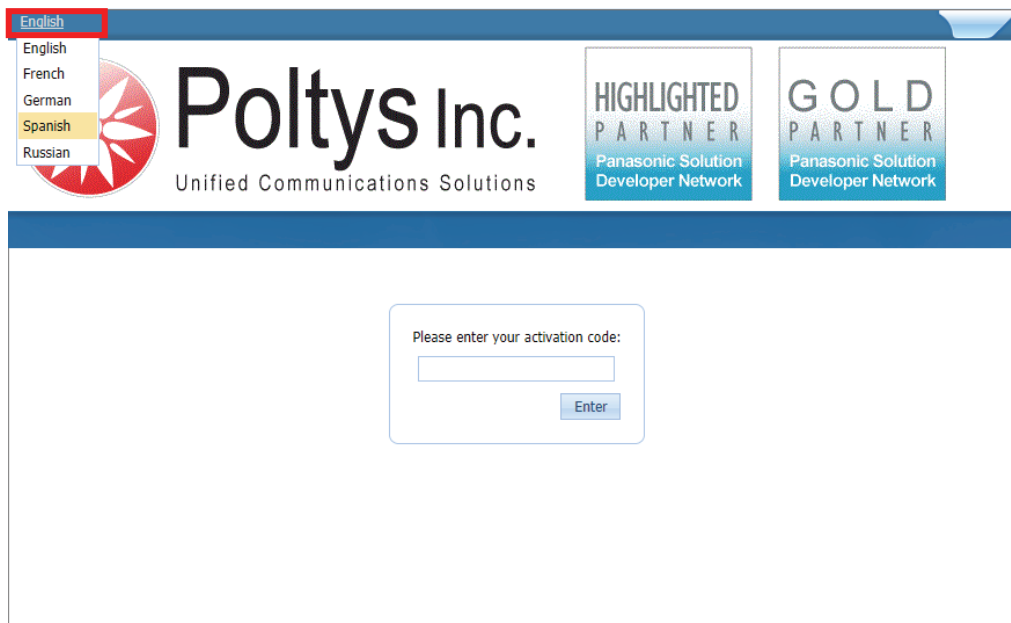
6. Aparecerá la ventana *About* (Sobre). Haga clic en botón **Copy to clipboard** (Copiar al portapapeles) para obtener la Authorization Key (Clave de autorización) en el portapapeles de Windows.



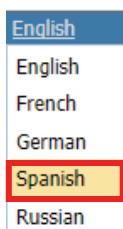
Activación de los Módulos CA

Para activar los Módulos CA

1. Ir a <https://licensing.poltys.com/PoltyLicense/> utilizando el navegador web de su elección.
2. Haga clic en el botón del idioma.



3. Seleccione *Spanish* (Español).



4. Introduzca *Activation Code* (Código de activación) y haga clic en el botón **Enter** (Confirmación).

The screenshot shows the Polty's Inc. activation interface in Spanish. At the top, there's a blue header with 'Español' on the left. Below the header, the Polty's Inc. logo (a red flower-like icon) and name are on the left, followed by the text 'Unified Communications Solutions'. To the right of the logo are two partner badges: 'HIGHLIGHTED PARTNER Panasonic Solution Developer Network' and 'GOLD PARTNER Panasonic Solution Developer Network'. The main content area is a large white rectangle. In the center of this area is a smaller white box with a blue border. Inside this box, the text 'Por favor entre su código de activación:' is at the top. Below it is a text input field containing the code 'ASV3-sd34-P25A-P093'. To the right of the input field is a blue button with the text 'Entre'.

5. Rellene la información de contacto y haga clic en el botón **Update** (Actualizar).



The screenshot shows the Poltys Inc. website with a contact information form. The form is titled "Por favor rellene sus datos:" and contains the following fields:

- Primer nombre: John
- Segundo nombre: S
- Apellido: Smith
- Correo electrónico: jsmith@acme.com
- Teléfono: 6728662345
- Nombre de la Compañía: ACME Inc.

At the bottom of the form, there are two buttons: "Actualizar" (highlighted with a red box) and "Después".

6. Rellene la información para la encuesta y haga clic en el botón **Update** (Actualizar).



The screenshot shows the Poltys Inc. website with a survey form. The form is titled "Por favor rellene este informe:" and contains the following fields:

- Nombre del cliente: UK Travel
- Tipo del PBX: TDE100
- Número de extensiones: 10
- Extensión de centro de servicio telefónico: 4
- Número de agentes: 4
- Industria: Comunicación
- Tipo de la profesión: Servicio al Cliente
- Polrys:
- Country: United Kingdom
- Informaciones adicionales:

At the bottom of the form, there are two buttons: "Actualizar" (highlighted with a red box) and "Después".

7. Pegue desde el portapapeles de Windows la clave de autorización.

Español



Polty's Inc.
Unified Communications Solutions

HIGHLIGHTED PARTNER
Panasonic Solution Developer Network

GOLD PARTNER
Panasonic Solution Developer Network

Programa Webex >

Entre el clave de autentificación del servidor de su producto:

AVXBDS - - VWEOLDUM

ATENCIÓN : Antes de entrar le SAK, asegúrese de que ha descargado el kit de instalación más reciente.

> Descarga los kits de instalación

CC_ServerSetup.exe
CCSWeb.exe v4.0.0.19
Instrucciones de instalación. [aquí](#)
Guía del usuario : [aquí](#)

CCViewMiddlewareSetup.exe v1.0.0.0 (build 6)
Guía del usuario : [aquí](#)

CA Modules v1.0.0.0

ATENCIÓN : Si realiza una actualización al producto, se le puede pedir cambiar la licencia CCView 2012. Póngase en contacto con Polty's en support@polty's.com.

> CCView 2012 - Base de conocimiento del comerciante

Informaciones concernientes a preguntas más frecuentes

Instalación del producto.
Configuración del producto

Informaciones sobre cómo hacer

Actualizaciones y licencias adicionales.
Compra de Contrato de Actualización y Mantenimiento.
Compra de servicios

Requerimientos para la instalación del PBX

Requerimientos

[Datos de usuario](#) [Informe](#)

8. Haga clic en el botón **Get License** (Obtener licencia).

Español



Polty's Inc.
Unified Communications Solutions

HIGHLIGHTED PARTNER
Panasonic Solution Developer Network

GOLD PARTNER
Panasonic Solution Developer Network

Programa Webex >

Entre el clave de autentificación del servidor de su producto:

AVXBDS - - VWEOLDUM

ATENCIÓN : Antes de entrar le SAK, asegúrese de que ha descargado el kit de instalación más reciente.

> Descarga los kits de instalación

CC_ServerSetup.exe
CCSWeb.exe v4.0.0.19
Instrucciones de instalación. [aquí](#)
Guía del usuario : [aquí](#)

CCViewMiddlewareSetup.exe v1.0.0.0 (build 6)
Guía del usuario : [aquí](#)

CA Modules v1.0.0.0

ATENCIÓN : Si realiza una actualización al producto, se le puede pedir cambiar la licencia CCView 2012. Póngase en contacto con Polty's en support@polty's.com.

> CCView 2012 - Base de conocimiento del comerciante

Informaciones concernientes a preguntas más frecuentes

Instalación del producto.
Configuración del producto

Informaciones sobre cómo hacer

Actualizaciones y licencias adicionales.
Compra de Contrato de Actualización y Mantenimiento.
Compra de servicios

Requerimientos para la instalación del PBX

Requerimientos

[Datos de usuario](#) [Informe](#)

9. La clave de licencia aparecerá. Seleccione toda la cadena de caracteres y pulse la combinación de teclas **Ctrl + C**.

Programa Webex >

Entre el clave de autentificación del servidor de su producto:

AVXBDS - - VWEOLDUM

Clave de licencia : **AACA45E813D042D77A9A25BBD06CCA9640FCA406A9**

ATENCIÓN : Antes de entrar le SAK, asegúrese de que ha descargado el kit de instalación más reciente.

[Datos de usuario Informe](#)

> Descarga los kits de instalación

CC_ServerSetup.exe
CCSWeb.exe v4.0.0.19
Instrucciones de instalación. [aquí](#)
Guía del usuario : [aquí](#)

CCViewMiddlewareSetup.exe v1.0.0.0 (build 6)
Guía del usuario : [aquí](#)

CA Modules v1.0.0.0

ATENCIÓN : Si realiza una actualización al producto, se le puede pedir cambiar la licencia CCView 2012. Póngase en contacto con Poltys en support@poltys.com.

> CCView 2012 - Base de conocimiento del comerciante

Informaciones concernientes a preguntas más frecuentes

Instalación del producto.
Configuración del producto

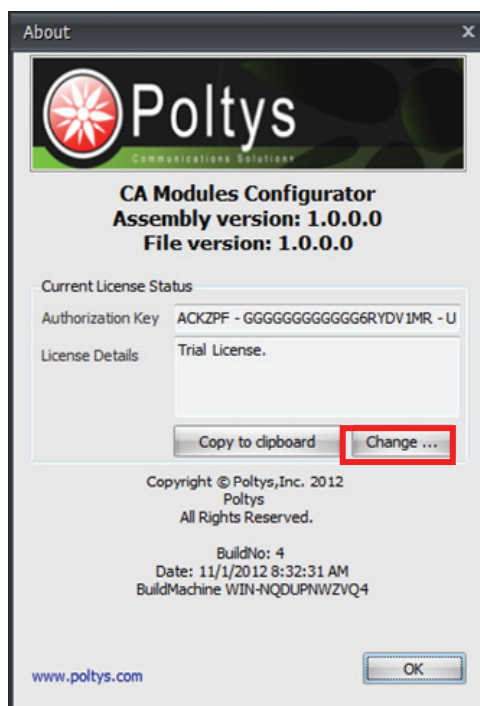
Informaciones sobre cómo hacer

Actualizaciones y licencias adicionales.
Compra de Contrato de Actualización y Mantenimiento.
Compra de servicios

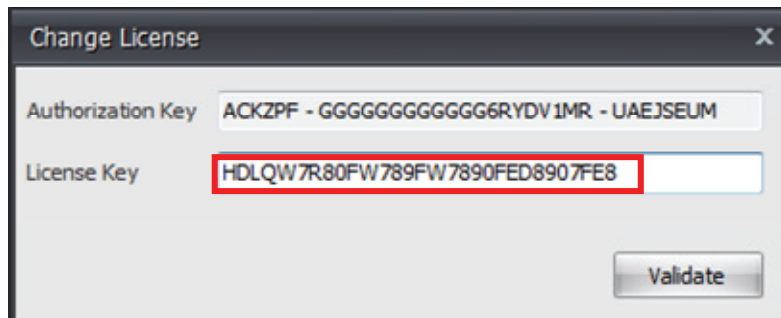
Requerimientos para la instalación del PBX

Requerimientos

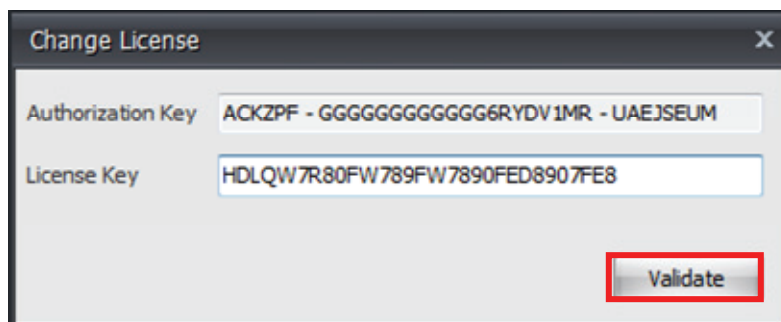
10. Vuelva a la ventana *About* (Sobre) del Configurador de Módulos CA y haga clic en el botón **Change** (Cambiar).



11. La ventana *Change License* (Cambio de licencia) aparecerá. Pegue la clave de licencia desde el portapapeles de Windows presionando la combinación de teclas Ctrl+V.



12. Haga clic en el botón **Validate** (Validar) para activar los módulos CA.



13. Verifique el campo *License Details* (Detalles de la licencia) y vea si la clave de licencia ha activado los módulos Poltys CA adecuados.



14. Haga clic en el botón **OK**.

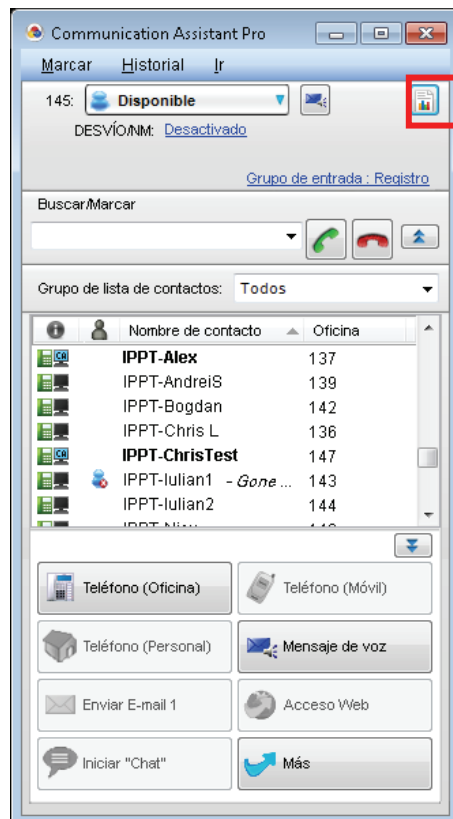
Utilización del Módulo Recordatorio de citas CA

En esta sección se presentan los siguientes temas:

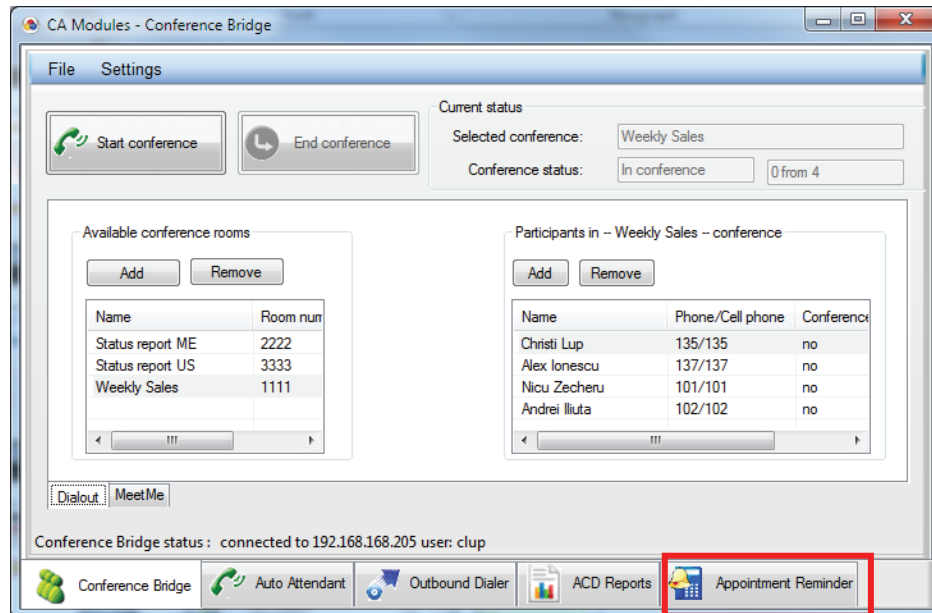
- [Conexión al Dispositivo Recordatorio de citas Poltys](#)
- [Adición / Eliminación manual del Recordatorio de citas](#)
- [Importación de citas](#)
- [Exportación de información sobre las citas](#)
- [Inicio del Servicio Recordatorio de citas](#)
- [Monitorización de la actividad del Recordatorio de citas](#)

Conexión al Dispositivo Recordatorio de citas Poltys

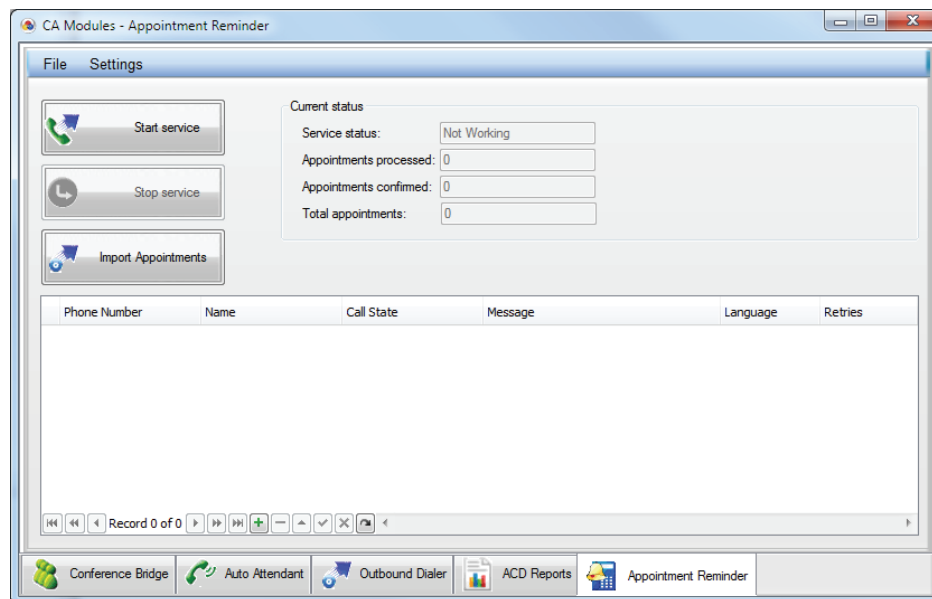
1. Haga clic en el botón **ACD Report** (Informe ACD) en CA Pro.



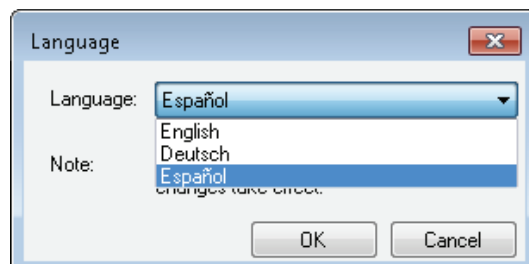
2. Aparecerá la ventana CA Modules (Módulos CA). Haga clic en el botón **Appointment Reminder** (Recordatorio de citas).



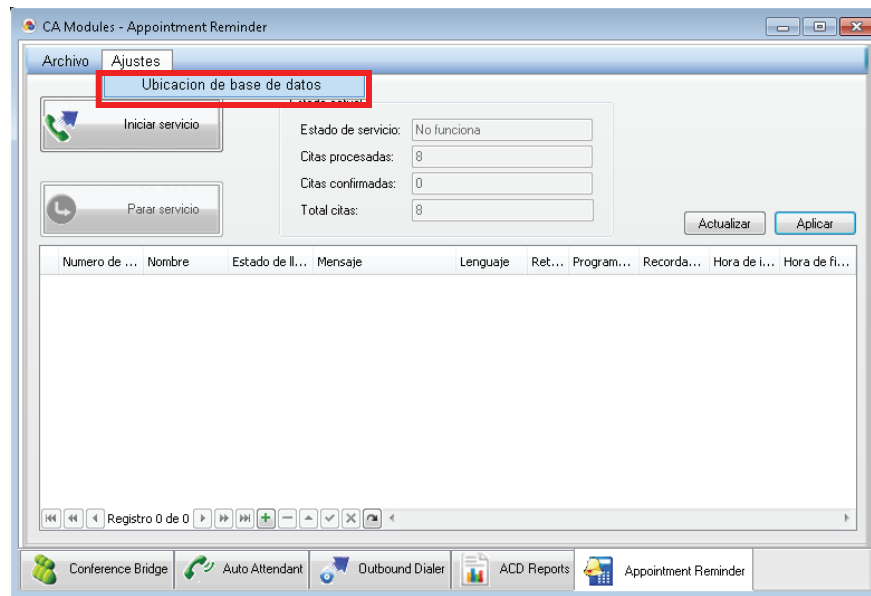
3. Aparecerá la ventana *Appointment Reminder* (Recordatorio de citas).



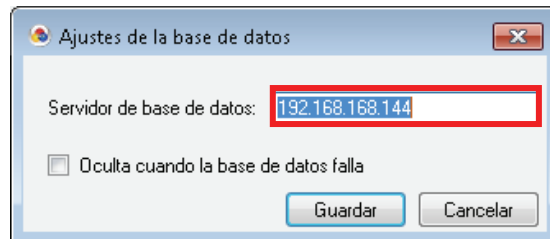
4. Si desea seleccionar el idioma de la Interfaz de usuario, haga clic en la opción *File | Language* (Archivo | Idioma) del menú. La ventana *Language* (Idioma) aparecerá. Seleccione *Español*, reinicie la aplicación y vuelva al paso 1.



5. Haga clic en el menú Settings | Database location (Configuración | Ubicación de la base de datos).



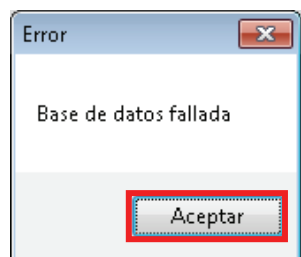
6. Aparecerá la ventana *Database Settings* (Configuración de la base de datos). Introduzca la dirección IP del Dispositivo Poltys en el campo *Database Server* (Servidor de base de datos). Consulte la sección [Finding out the Poltys Appliance IP Address](#) (Obtener la dirección IP del Dispositivo Poltys) para más detalles.



7. Marque la opción *Hide when DB failed* (Ocultar cuando la BD falla) si no desea que se le sugiera a conectarse a la base de datos del Dispositivo Poltys.
8. Haga clic en el botón **Save** (Guardar).

NOTAS:

Si la conexión a la base de datos del Dispositivo Poltys Appliance falla, la interfaz del usuario del Recordatorio de citas está desactivada. Si la opción *Hide when DB failed* (Ocultar cuando la BD falla) no está marcada, aparecerá el siguiente mensaje:

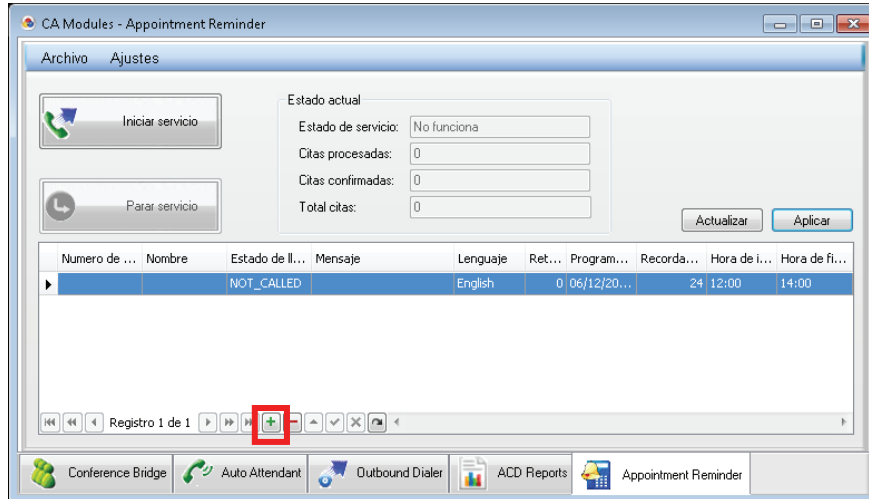


Compruebe por medio del comando ping la dirección IP especificada en el campo *Database Server* (Servidor de la base de datos) para verificar la conexión correcta al Dispositivo Poltys.

Adición / Eliminación manual de Artículos de llamada

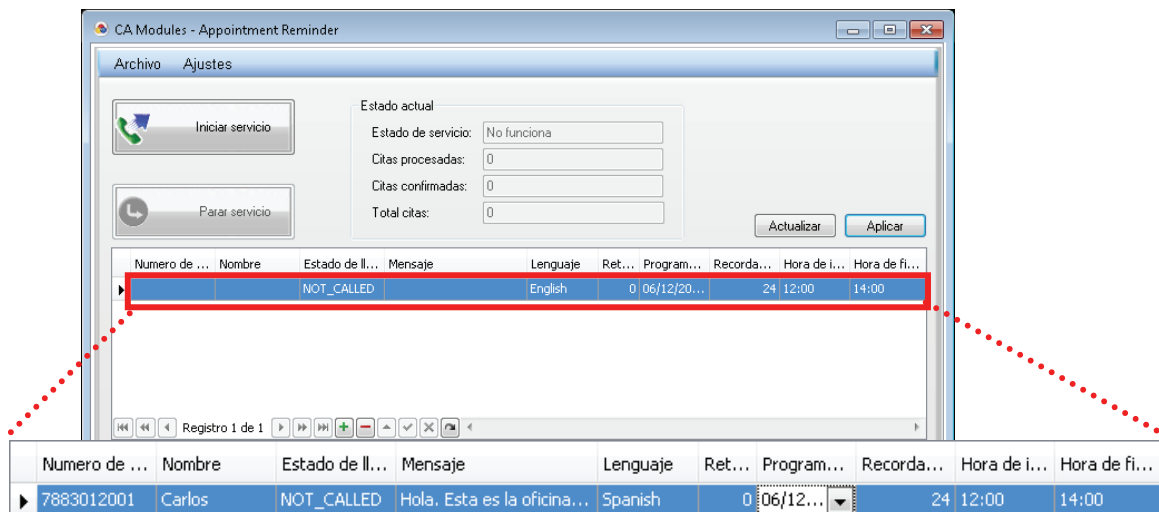
Para añadir artículos de llamada

1. Haga clic en el botón **Append** (Añadir). Un elemento nuevo, blanco, se añade a la lista.

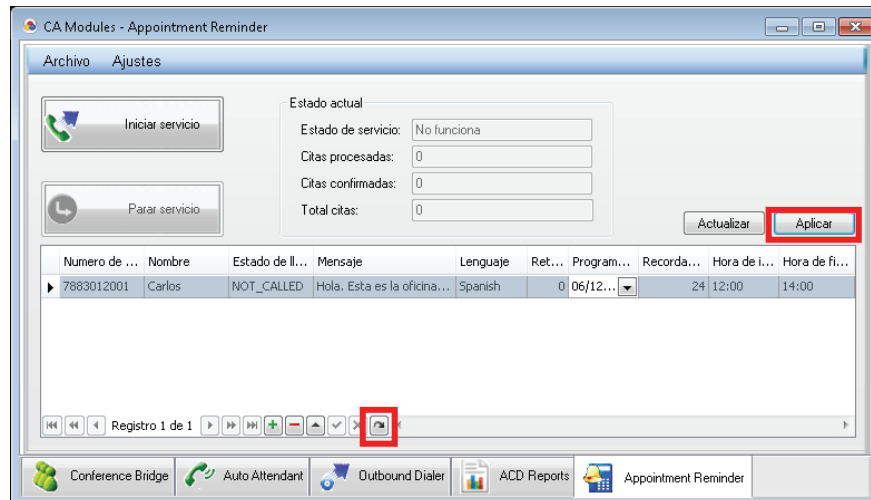


2. Rellene los siguientes campos:

- **Phone Number** - El número de teléfono utilizado para llamadas salientes
- **Name** - El nombre de la persona que será llamada
- **Message** - El texto que se reproducirá al destino por medio de la tecnología Text-to-Speech (texto a voz) como recordatorio de la cita
- **Language** - Indica el idioma que se utilizará para la reproducción del mensaje recordatorio. Puede ser uno de los siguientes: inglés, francés (CA), alemán, español, italiano, inglés (Reino Unido)
- **Scheduled Date** - La fecha en que está programada la cita
- **Remind # hours before** - El número de horas antes de la fecha programada que desea que se le recuerde la cita
- **Start Time y Stop Time** - Intervalo de trabajo específico dentro del cual quiere que se le recuerde la cita

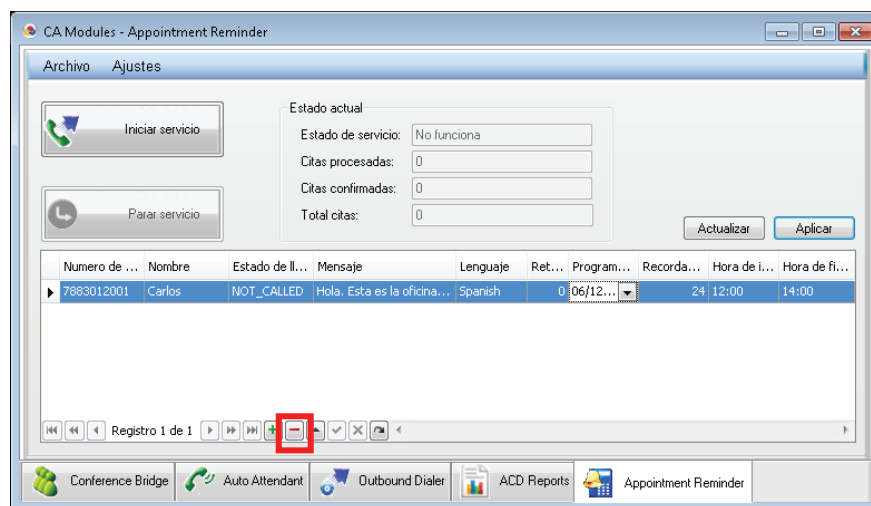


- Haga clic en el botón **Apply settings** (Aplicar ajustes) o **Apply** (Aplicar) para que los cambios tengan efecto.



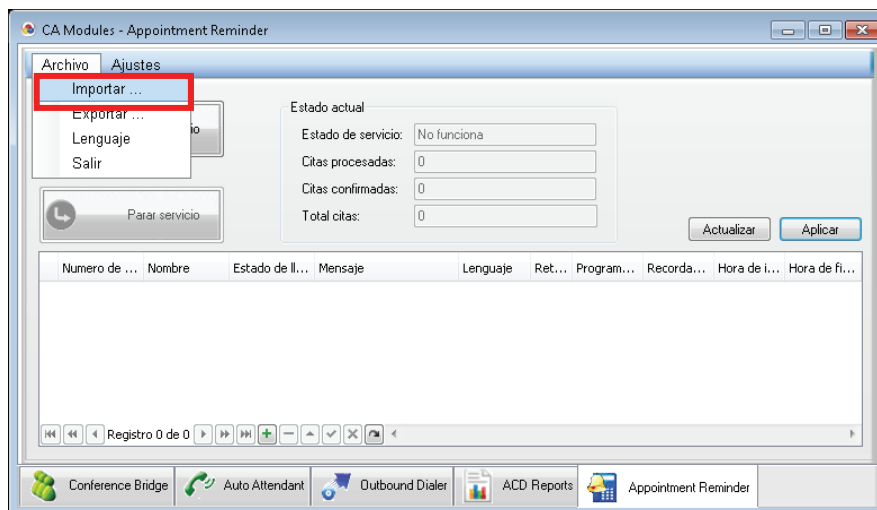
Para quitar artículos salientes

- Seleccione el artículo a ser eliminado de la lista.
- Haga clic en el botón **Delete** (Borrar).

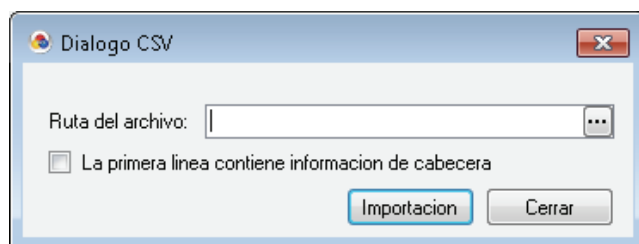


Para importar citas

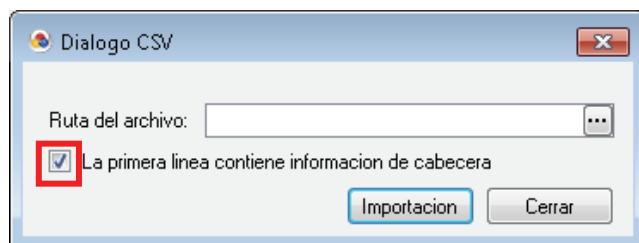
1. Seleccione la opción *File | Import...* (Archivo | Importar ...) del menú.



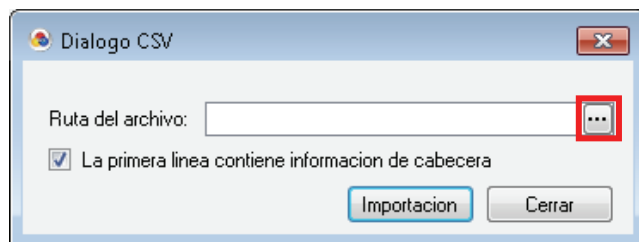
2. Aparecerá la ventana *CSV Dialog* (Diálogo CSV).



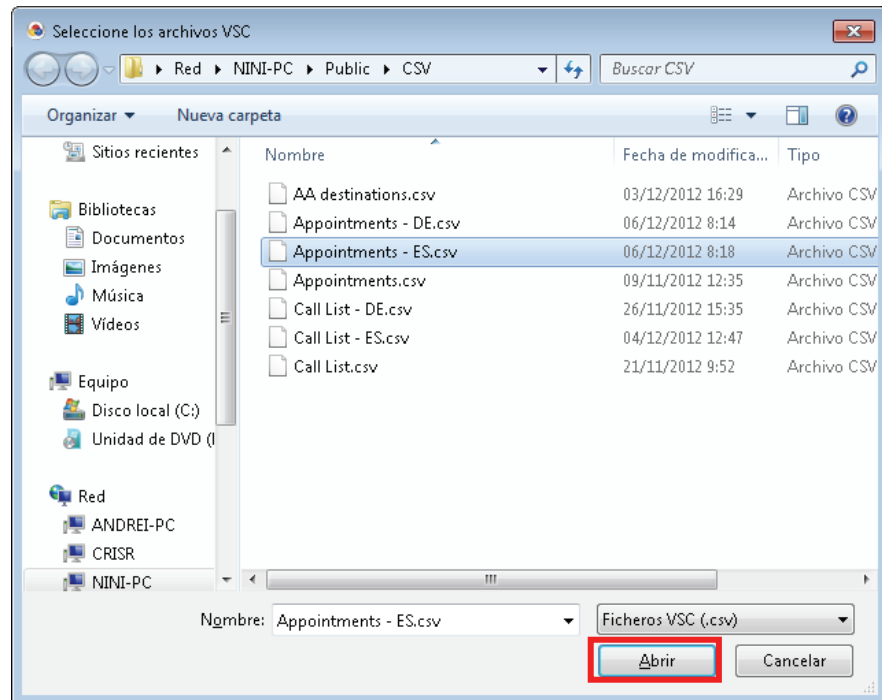
3. Opcionalmente, seleccione la opción *First line contains header info* (La primera línea contiene información de cabecera) si se da el caso.



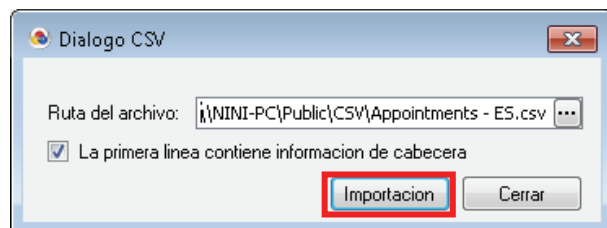
4. Haga clic en el botón **Browse** (Navegar).



5. Aparecerá la ventana *Select CSV file* (Seleccionar el archivo CSV). Seleccione el archivo CSV y haga clic en el botón **Open** (Abrir).



6. Haga clic en el botón **Import** (Importar).

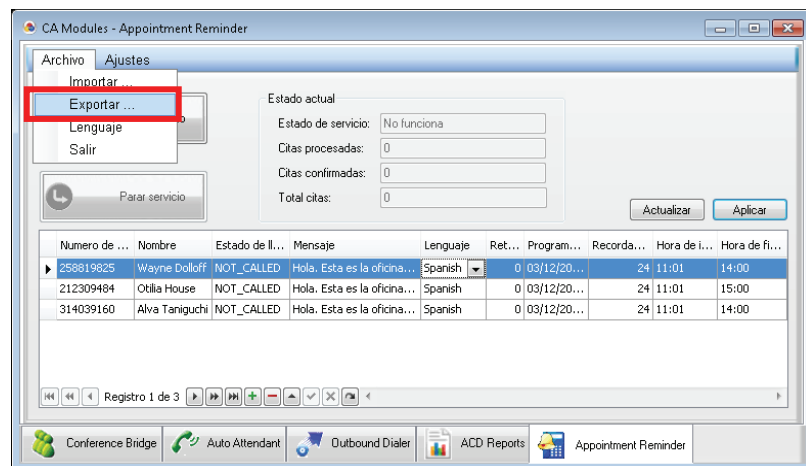


7. La lista de citas se rellena con la información almacenada en el archivo CSV.

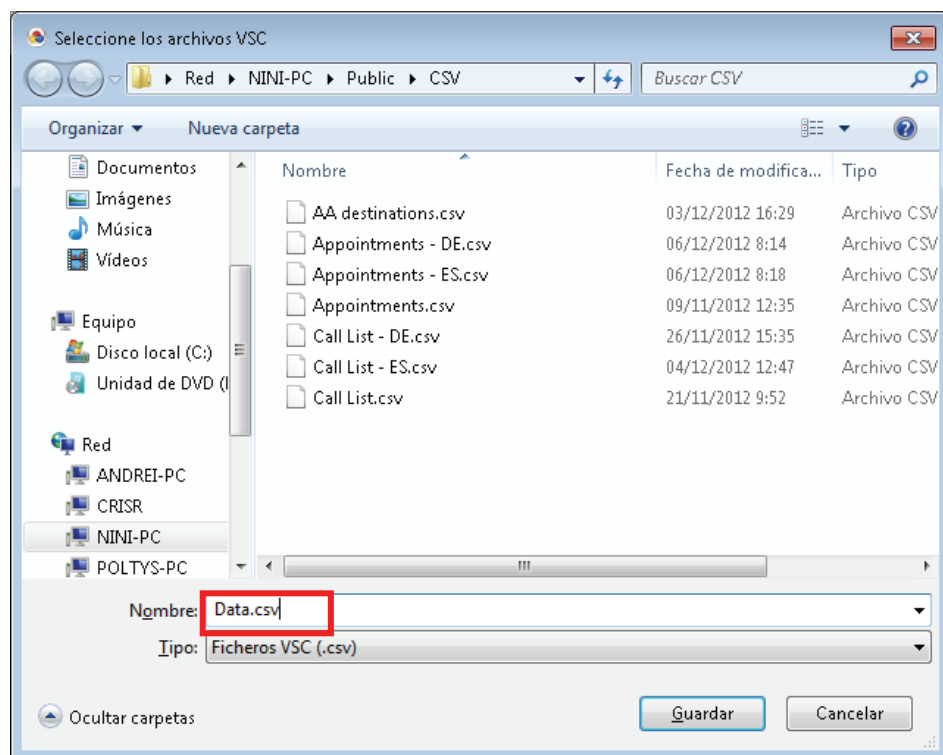
Exportación de información sobre las citas

Para exportar información sobre las citas

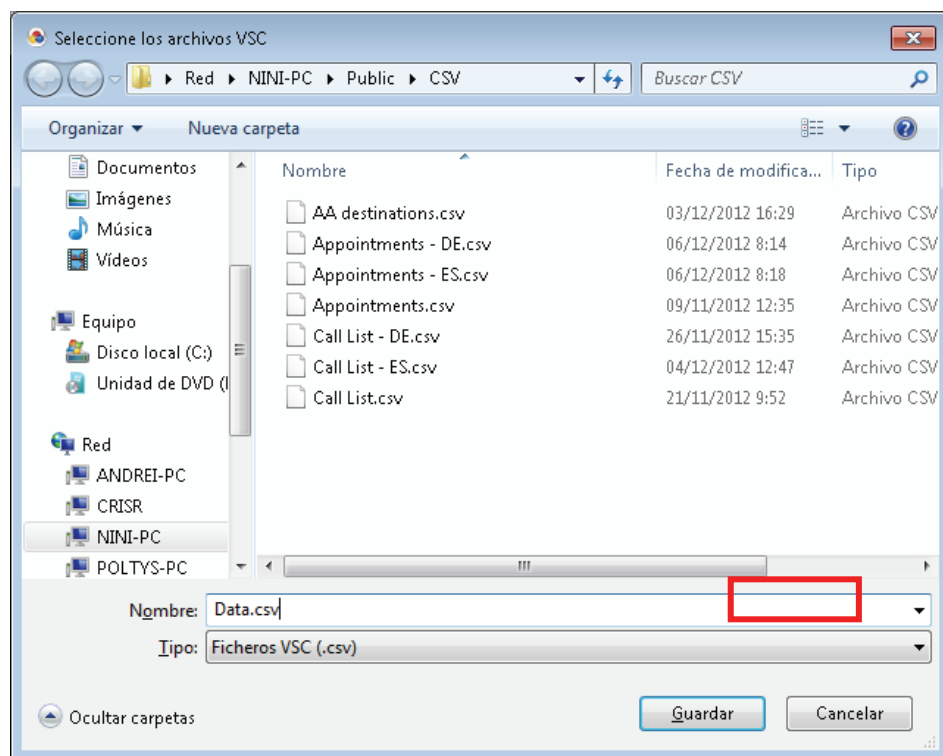
1. Seleccione la opción *File | Export...* (Archivo | Exportar ...) del menú.



2. Seleccione el directorio de destino y escriba el nombre del archivo.



3. Haga clic en el botón **Save** (Guardar).



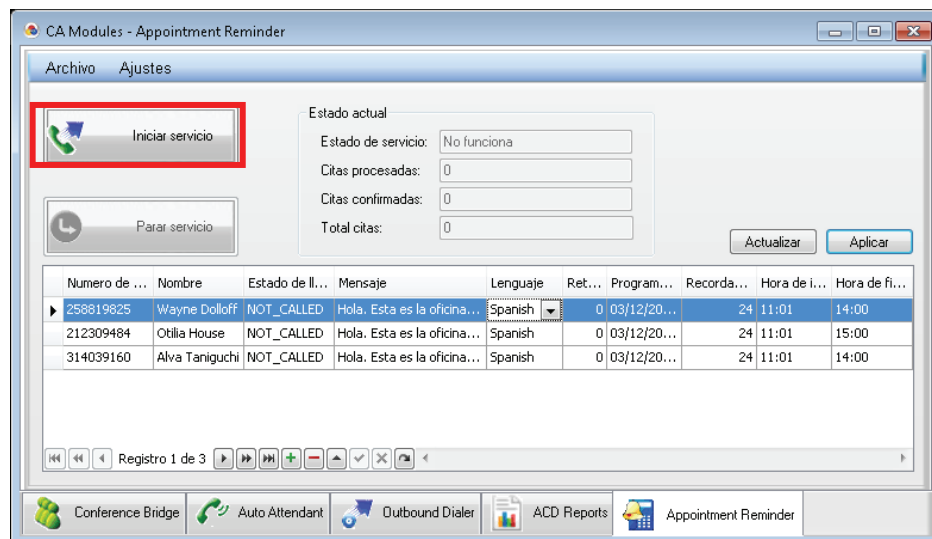
4. Los datos sobre el recordatorio de la citas se guardan en el archivo.

Inicio del Servicio Recordatorio de citas

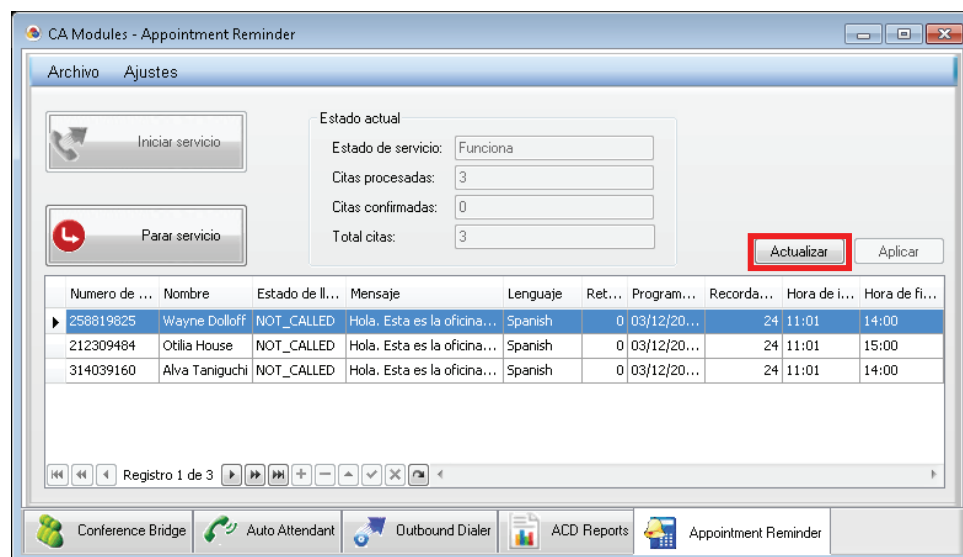
Las llamadas salientes para los recordatorios de citas se realizan desde la extensión PBX corriente cuando está inactiva.

Para iniciar el Servicio Recordatorio de citas

1. Haga clic en el botón **Start service** (Iniciar el servicio).

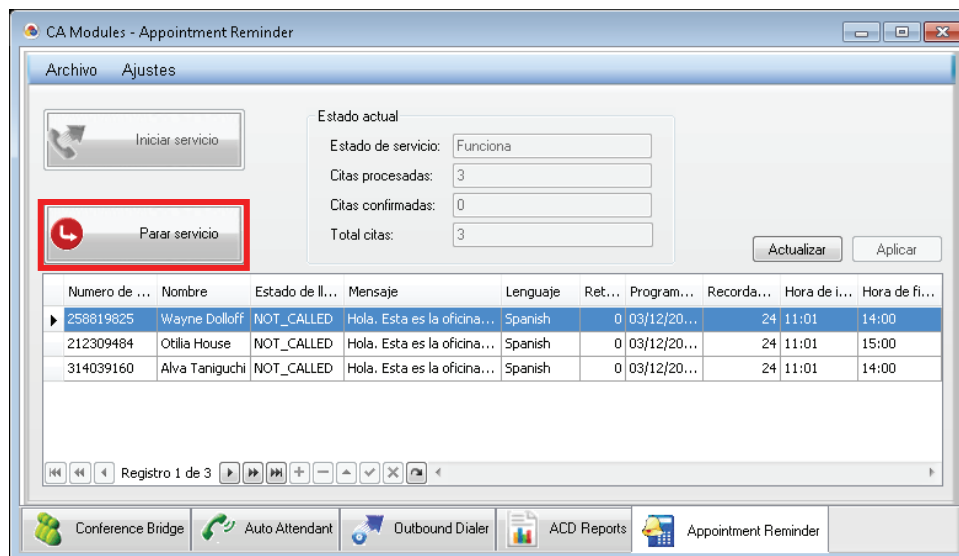


2. Los elementos de la lista de llamadas que tienen el parámetro *Call Status* (Estado de la llamada) configurado como *NOT_CALLED* (NO LLAMADO) están los primeros tomados en cuenta. Si una llamada no es atendida o si el número está ocupado, hereda el estado *NO_ANSWER* (NO ATENDIDO) y se reintentará llamar después de un tiempo igual que el *Retry Time* (Tiempo de reintento). El valor *Retries* (Reintentos) incrementa en este caso. Si la llamada es atendida, se reproducirá el *Message* (Mensaje) y después la persona llamada será invitada a presionar la tecla *1* para confirmar la entrega del mensaje dentro de 3 segundos o la tecla *2*, para ser transferida a un agente. Si el mensaje es confirmado, el *Call State* (Estado de la llamada) se convierte en *CONFIRMED* (CONFIRMADO); de lo contrario *NOT_CONFIRMED* (NO CONFIRMADO).
3. Puede verificar el estado de los artículos de cita en cualquier momento haciendo clic en el botón **Refresh** (Actualizar).



Para parar el Servicio Recordatorio de citas

1. Haga clic en el botón **Stop service** (Parar el servicio).



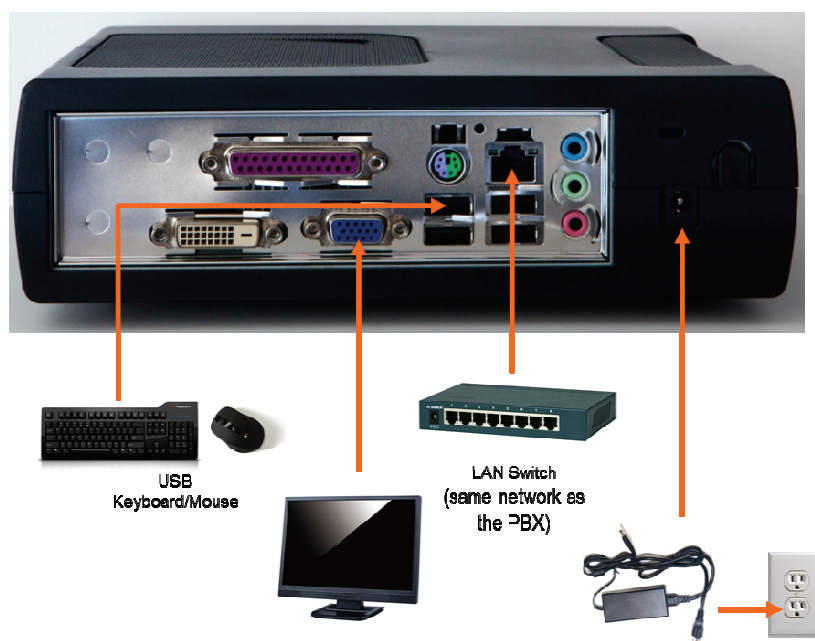
2. El proceso de llamada automática deja de funcionar.

Monitorización de la actividad del Recordatorio de citas

El Módulo Recordatorio de citas CA registra toda la actividad relacionada con las llamadas. El registro de llamadas está disponible desde el Dispositivo Poltys.

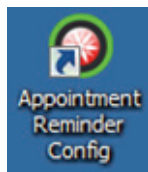
Para monitorizar la actividad del Recordatorio de citas

1. Conecte los aparatos al dispositivo.

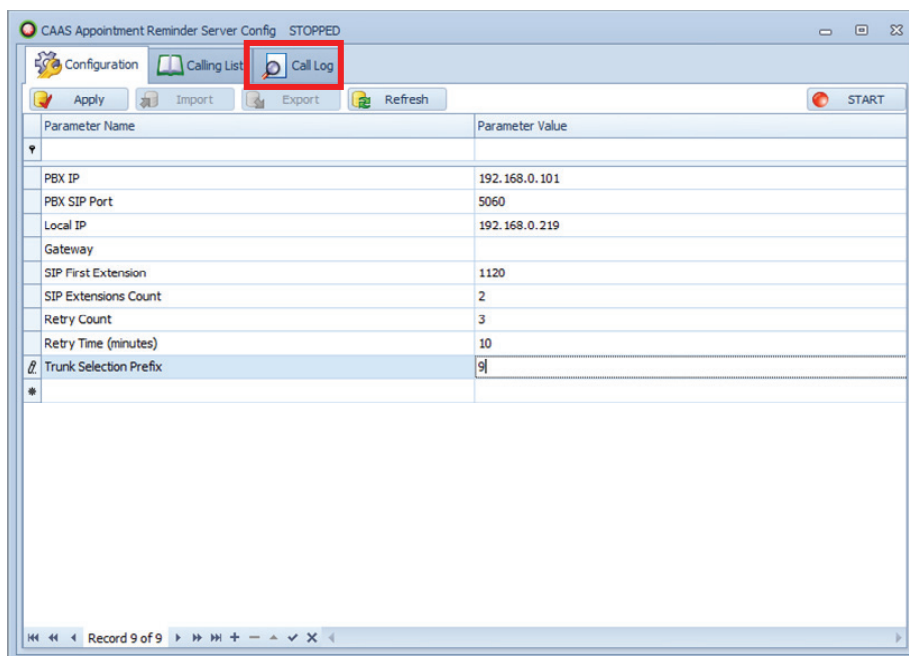


2. Inicie la sesión usando los credenciales de usuario de MS Windows proporcionados por Poltys.

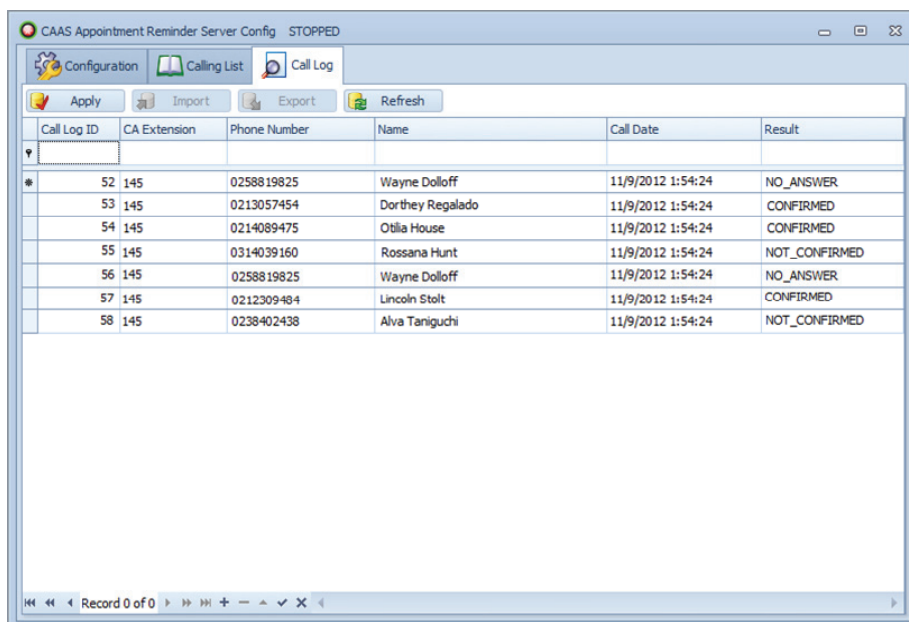
- Haga doble clic en el icono *Appointment Reminder Config* (Configuración del recordatorio de citas) en el escritorio de Windows.



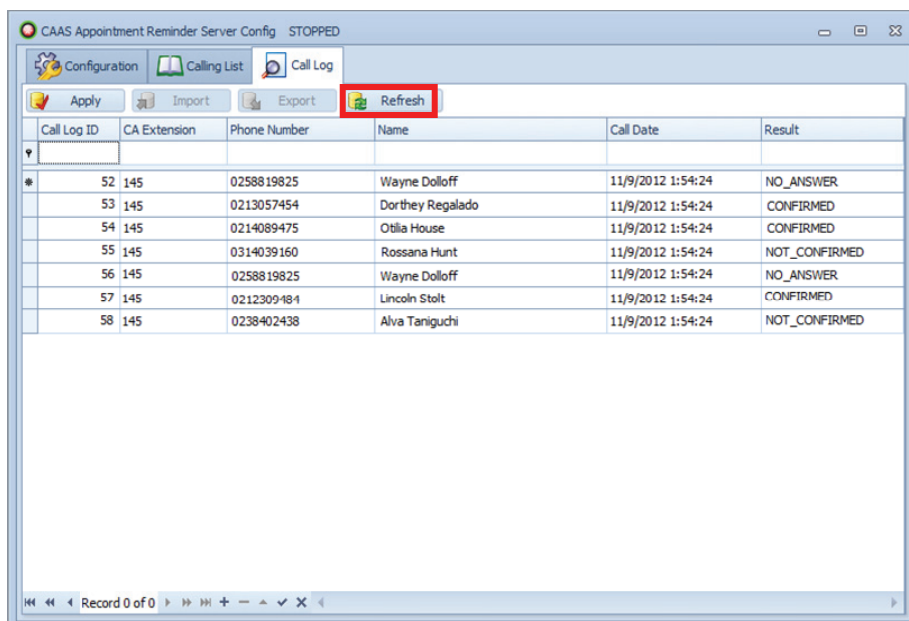
- Aparecerá la ventana principal de *Appointment Reminder Server Config* (Configuración del servidor del recordatorio de citas). Haga clic en la pestaña *Call Log* (Registro de llamadas).



- Aparecerá la pestaña *Call Log* (Registro de llamadas).



6. Haga clic en el botón **Refresh** (Actualizar) de vez en cuando para obtener los datos más recientes.



Servicio de asistencia para los productos

Los ingenieros Poltys están siempre disponibles para responder a sus preguntas a:

- Número de teléfono EE.UU.: +1 864 642 6103
- Asistencia: support@poltys.com